

**APOYO EN LA EJECUCIÓN AL PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN  
INTEGRAL (PECI) EN LOS COMUNEROS HOSPITAL UNIVERSITARIO DE  
BUCARAMANGA S.A.**

**BYRON SEBASTIÁN NONSOQUE ÁLVAREZ**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL – PERIODISMO  
BUCARAMANGA  
2019**

**APOYO EN LA EJECUCIÓN AL PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN  
INTEGRAL (PECI) EN LOS COMUNEROS HOSPITAL UNIVERSITARIO DE  
BUCARAMANGA S.A.**

**BYRON SEBASTIÁN NONSOQUE ÁLVAREZ**

**Trabajo presentado como requisito para optar al título de  
Comunicador Social – Periodista**

**Asesor  
Jaime Enrique Pallares Espinosa  
Magíster en Educación**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA SECCIONAL EN BUCARAMANGA  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL – PERIODISMO  
BUCARAMANGA  
2019**

## DEDICATORIA

En este proyecto se encuentra plasmado el esfuerzo y dedicación de 5 años de trabajo, quiero agradecer en primera instancia a Dios por permitirme realizar este logro, gozando de salud y entendimiento para desarrollar todas las pruebas que se presentaron a lo largo de esta carrera; agradecer a mi motor de vida, mis padres, Edgar Nonsoque D'aleman y Luz Enay Álvarez por brindarme apoyo constante y la motivación de formarme como persona y profesional día a día; a mi abuela, María Nelly Aguirre por su amor y comprensión y quien hace parte fundamental de este logro; muchas gracias a mi asesor de pasantía, el profesor Jaime Enrique Pallares por sus consejos, orientación y sabiduría lograron encaminar este proyecto; un agradecimiento muy especial al profesor Fidel Eduardo Sánchez, por su calidez humana, enseñanzas académicas y de vida y por su respaldo en todos los trabajos realizados en el Centro de Producción Audiovisual (CPA); muchas gracias a mi Universidad Pontificia Bolivariana, por estos años de enseñanza y crecimiento, profesores, compañeros y trabajadores en general, contribuyeron a formarme de manera íntegra, personal y profesionalmente, muchas gracias a todos.

## CONTENIDO

	pág.
1.INTRODUCCIÓN	9
2 IDENTIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	10
2.1 RESEÑA HISTÓRICA	10
2.2 MISIÓN	13
2.3 VISIÓN	13
2.4 VALORES	13
2.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	14
2.6 POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)	15
2.6.1 POLÍTICA DE CALIDAD	16
2.6.2 POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE	17
2.6.3 POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	18
2.6.4 POLÍTICA DE TALENTO HUMANO	18
2.6.5 POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO	19
2.6.6 POLÍTICA AMBIENTAL	19
3 OBJETIVOS DE LA PASANTÍA	20
3.1 OBJETIVO GENERAL	20
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
4 REFERENTE CONCEPTUAL	21
4.1 LA RADIO	21

	pág.
4.2 NARRATIVAS RADIOFÓNICAS	22
4.3 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	23
5 ACTIVIDADES DESARROLLADAS	24
6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	33
6.1 CONCLUSIONES	33
6.2 RECOMENDACIONES	34
BIBLIOGRAFÍA	36
ANEXOS	37

## LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1 Actividades Objetivo 1	24
Tabla 2 Actividades Objetivo 2	27
Tabla 3 Actividades Objetivo 3	30
Tabla 4 Actividades Objetivo 4	32

## LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo 1 Ficha técnica de 1 programa radial -Área Saludable	37
Anexo 2 Ficha técnica de 2 programa radial -Área Saludable	38
Anexo 3 Ficha técnica de 3 programa radial -Área Saludable	39
Anexo 4 Ficha técnica de 4 programa radial -Área Saludable	40
Anexo 5 Ficha técnica de 5 programa radial -Área Saludable	41
Anexo 6 Ficha técnica de 6 programa radial -Área Saludable	42
Anexo 7 Ficha técnica de 7 programa radial -Área Saludable	43
Anexo 8 Ficha técnica de 8 programa radial -Área Saludable	44
Anexo 9 Ficha técnica de 9 programa radial -Área Saludable	45
Anexo 10 Edición 1 -Al día con Comuneros- pág.1	46
Anexo 11 Edición 1 -Al día con Comuneros- pág.2	47
Anexo 12 Edición 2 -Al día con Comuneros- pág.1	48
Anexo 13 Edición 2 -Al día con Comuneros- pág.2	49
Anexo 14 Edición 3 -Al día con Comuneros- pág.1	50
Anexo 15 Edición 3 -Al día con Comuneros- pág.2	51
Anexo 16 Edición 4 -Al día con Comuneros- pág.1	52
Anexo 17 Edición 4 -Al día con Comuneros- pág.2	53
Anexo 18 Edición 5 -Al día con Comuneros- pág.1	54
Anexo 19 Edición 5 -Al día con Comuneros- pág.2	55

	pág.
Anexo 20 Edición 6 -Al día con Comuneros- pág.1	56
Anexo 21 Edición 6 -Al día con Comuneros- pág.2	57
Anexo 22 Edición 7 -Al día con Comuneros- pág.1	58
Anexo 23 Edición 7 -Al día con Comuneros- pág.2	59
Anexo 24 Edición 8 -Al día con Comuneros- pág.1	60
Anexo 25 Edición 8 -Al día con Comuneros- pág.2	61
Anexo 26 Registro fotográfico de nuevos colaboradores	62
Anexo 27 Socialización del boletín -Al día con Comuneros-	63
Anexo 28 Realización de firmas institucionales	64
Anexo 29 Ficha técnica de video inducción y reinducción	65



## RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

**TITULO:** Apoyo en la ejecución al Plan Estratégico de Comunicación Integral (PECI) en Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga S.A.

**AUTOR(ES):** Byron Sebastián Nonsoque Álvarez

**PROGRAMA:** Facultad de Comunicación Social

**DIRECTOR(A):** Jaime Enrique Pallares Espinosa

### RESUMEN

El presente trabajo recopila los resultados obtenidos del proyecto de grado - modalidad pasantía Apoyo en la ejecución al Plan Estratégico de Comunicación Integral (PECI) en Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga S.A., haciendo uso de medios radiales y virtuales, realizado en el periodo de 02 de julio de 2019 hasta el 02 enero de 2020. Para llevar a cabo este proyecto se plantearon objetivos encaminados a generar conocimiento, entendimiento, notoriedad e imagen corporativa con la realización de programas radiales, boletines informativos internos, uso de redes sociales digitales y principales canales de comunicación virtuales

### PALABRAS CLAVE:

PECI, Hospital, imagen corporativa, programas radiales, boletines informativos, redes sociales

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

## **GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE**

**TITLE:** Support in the execution of the Comprehensive Communication Strategic Plan (PECI) at Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga S.A.

**AUTHOR(S):** Byron Sebastián Nonsoque Álvarez

**FACULTY:** Facultad de Comunicación Social

**DIRECTOR:** Jaime Enrique Pallares Espinosa

### **ABSTRACT**

This work compiles the results obtained from the degree project - internship modality Support in the execution of the Comprehensive Communication Strategic Plan (PECI) at Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga SA, using radio and virtual media, carried out in the period of 02 from July 2019 until January 02, 2020. To carry out this project, objectives were set to generate knowledge, understanding, notoriety and corporate image with the realization of radio programs, internal newsletters, use of digital social networks and main channels virtual communication

### **KEYWORDS:**

PECI, Hospital, corporate image, radio programs, newsletters, social networks

**V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK**

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se encuentra adscrito a la Facultad de Comunicación Social – Periodismo de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional en Bucaramanga y en el cual se expone mi experiencia personal del trabajo de grado en modalidad pasantía realizado en Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga.

El enfoque de este trabajo fue apoyar la comunicación interna y externa del Hospital, mediante la ejecución de estrategias comunicativas ya pactadas en el Plan Estratégico de Comunicación Integral -PECI-.

Por otro lado, es importante resaltar que los procesos comunicativos llevados a cabo desde el área de comunicaciones, generó adherencia entre los colaboradores de la Institución a participar y apropiarse de sus canales internos y externos de comunicación y redes sociales.

La experiencia fue gratificante porque se logró generar impacto positivo en todos los trabajadores, consolidando boletines internos informativos y programas radiales, los cuales con ayuda de las redes sociales fueron generando más apropiación. De igual manera, se resalta el trabajo en general que tuvo el equipo de comunicaciones al responder de manera eficaz y oportuna a los trabajos solicitados y al cumplimiento de los objetivos planteados.

## **2. IDENTIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**

Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga es una Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS), de Tercer Nivel de Complejidad, orientada a la atención de pacientes adultos en el diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de enfermedades. A su vez, cuenta con un área de construcción de 14.981 m<sup>2</sup>, correspondiente a una torre de hospitalización de 8 pisos y una torre adyacente de 5 pisos correspondiente a servicios de cirugía, hemodinámica, unidades de cuidados intensivos y servicios de urgencias, se encuentra ubicado en la carrera 27 No 30 - 15 Bucaramanga, Santander, Colombia.

### **2.1 RESEÑA HISTÓRICA**

El H.U.B. surge cuando un conjunto de clínicas privadas de la ciudad, la Universidad de Santander (UDES) y otro socio particular, compran la Empresa social del Estado -ESE- Francisco de Paula Santander, con el propósito de dar inicio a la idea de construir la Institución Prestadora de Servicios de Salud Privada más importante y reconocida de la meseta de Bucaramanga, para estar al servicio de la población santandereana y de todo el Nororiente de Colombia. Así, el 15 de septiembre de 2008 Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga S.A. abre sus puertas al público y recibe 15 pacientes hospitalizados de la NUEVA EPS con quien suscribió contrato para su atención.

Durante estos años de trayectoria, se han presentado cambios significativos en la composición accionaria de la entidad, de tal forma que, en el año 2010 el Instituto

de Diagnóstico Médico (IDIME), ingresa como socio principal, reemplazando las clínicas citadas. En la actualidad se cuenta con un amplio portafolio de atención, infraestructura y talento humano que permite brindar servicios de tercer nivel de complejidad a empresas del régimen contributivo, subsidiado, regímenes especiales, médicos adscritos y pacientes particulares.

Entre los servicios que ofrece el hospital están: Dos Unidades de Cuidados Intensivos, e intermedios para adultos; Una unidad de cuidados intensivos coronarios; Hemodinamia; Hospitalización; laboratorio clínico; Consulta externa; Urgencias y cinco salas de Cirugía.

Las especialidades médicas son:

- Cardiología
- Electrofisiología
- Hemodinamia
- Infectología
- Gastroenterología
- Medicina Interna
- Manejo de dolor agudo y crónico
- Nefrología
- Neurología

Las especializaciones quirúrgicas están compuestas por:

- Anestesiología
- Cirugía Cardiovascular
- Cirugía de la mano
- Cirugía de tórax
- Cirugía Gastrointestinal
- Cirugía General
- Cirugía Maxilofacial
- Cirugía Plástica
- Coloproctología
- Cirugía Vascular y angiología
- Ginecología
- Ortopedia y Traumatología
- Otorrinolaringología
- Radiología intervencionista
- Trasplante de tejido osteomuscular
- Neurocirugía
- Urología

“Tu expectativa es nuestro reto, tu bienestar nuestro propósito” es el lema que identifica a Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga.

## **2.2 MISIÓN**

Brindar servicios integrales de salud de alta calidad, enmarcados en una filosofía de servicio oportuno, cálido, seguro y eficiente; formadores de talento humano en salud, que, apoyados en el desarrollo integral del talento humano y procesos de gestión, aseguran la satisfacción de los usuarios, el reconocimiento empresarial y el uso responsable y racional de los recursos.

## **2.3 VISIÓN**

De igual manera, Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga, tiene como visión, ser en el año 2020 una Institución prestadora de servicios de salud de alta complejidad, certificada y acreditada, reconocida dentro del mercado por su confiabilidad y enfoque competitivo, y diferenciada por su amplio portafolio, moderna tecnología y atención cálida, oportuna y segura.

## **2.4 VALORES**

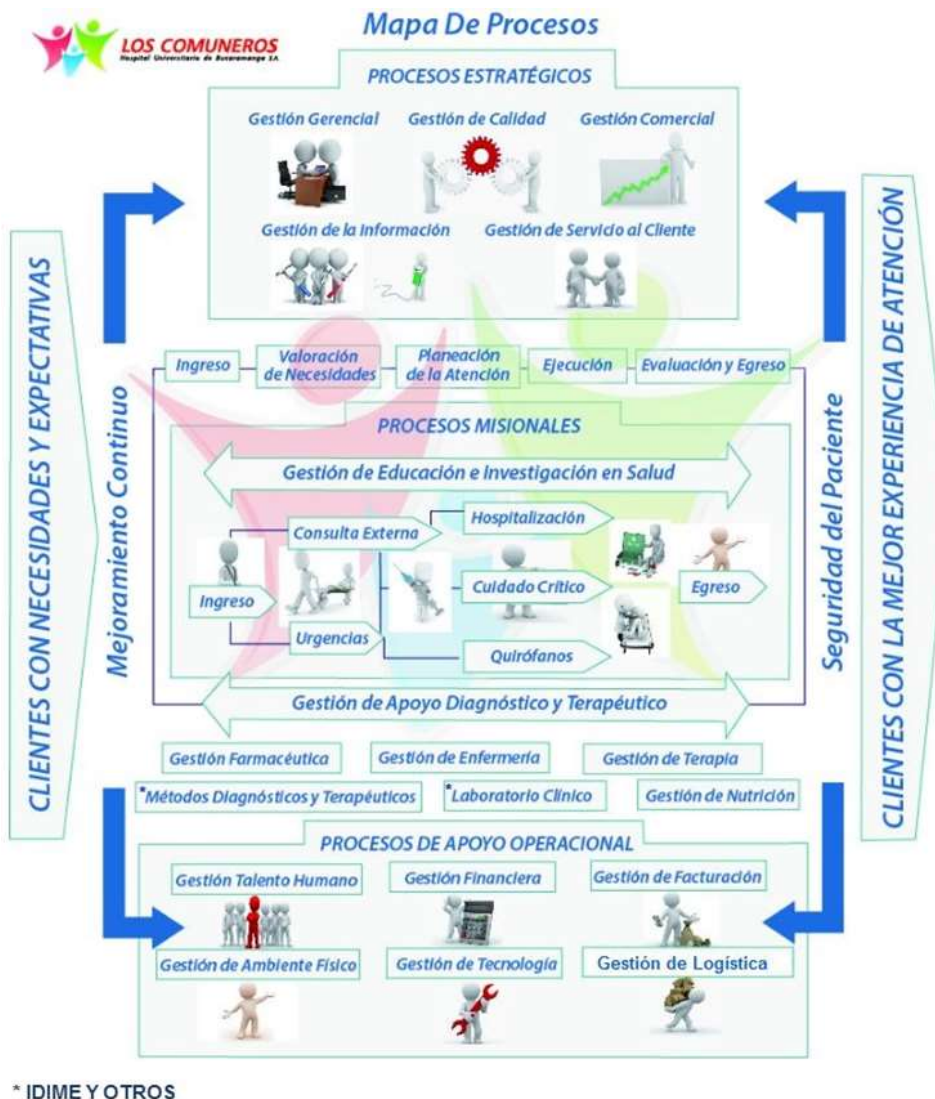
Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga práctica y fomenta los valores que se relacionan a continuación:

- Honestidad
- Responsabilidad
- Respeto

- Actitud de servicio
- Sentido de pertenencia
- Ética

## 2.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Organigrama de Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga



Fuente: Departamento de Comunicaciones LCHUB. Año 2019.



## **2.6 POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)**

En los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga se comprometen con aplicar la política de Responsabilidad Social Empresarial – RSE – con enfoque de valor agregado para sus partes interesadas y en forma coherente con los principios, valores, código de ética y buen gobierno y el marco legal, normativo y reglamentario que rige sus actividades. Se encuentran basados en los pilares universales de la proyección social, ambiental y económica, enfocada a los beneficios hacia el usuario y su familia, colaboradores, personas en formación, prestadores, proveedores, accionistas, comunidad y medio ambiente.

Las directrices específicas son las siguientes:

- Integrar los lineamientos para la gestión de la RSE a la plataforma estratégica institucional.
- Enfocar por el mejoramiento de la calidad de vida y la salud de los usuarios para mejorar el presente y futuro de la comunidad.
- Acompañar, apoyar y proteger al colaborador y los contratistas en lo contemplado con las políticas particulares de la gestión del talento humano y la política de seguridad y salud en el trabajo.
- Desarrollar las actividades de prestación de servicio con enfoque de sostenibilidad de conformidad con lo especificado en la política de gestión ambiental.

- Fomentar el desarrollo integral del talento humano y personal en formación.

## **2.7 POLÍTICA DE CALIDAD**

En Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga, se comprometen a satisfacer las necesidades del usuario, su familia y demás partes interesadas; a través de procesos de atención oportuna, humanizada y segura. Para esto, cuenta con un talento humano competente, una tecnología segura y el uso racional de los recursos, buscando la mejora continua y la eficiencia institucional.

El cumplimiento de esta política permitirá:

- Mantener un alto índice de satisfacción de los usuarios, familiares, colaboradores, proveedores y accionistas.
- Garantizar una atención oportuna, humanizada y segura.
- Prevenir los riesgos asociados a los procesos de atención en salud.
- Fomentar el desarrollo integral del talento humano y del personal en formación.
- Promover y desarrollar relaciones de docencia y de servicio que permitan fortalecer los objetivos estratégicos del hospital y de las instituciones de educación superior con las que se tenga convenio.
- Asegurar tecnología moderna e infraestructura en condiciones de uso seguro.
- Hacer un uso racional y eficiente de los recursos.

- Prevenir el impacto ambiental negativo asociado a la generación de residuos, vertimientos y emisiones.
- Dar cumplimiento a la legislación y otras normatividades vigentes.
- Mejorar continuamente los procesos.

## **2.6.2 POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE**

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

En el Hospital se fomenta la cultura de seguridad del paciente a través del cumplimiento de las 7 estrategias preventivas de seguridad definidas a continuación:

1. Identificar correctamente al paciente.
2. Mejorar la comunicación efectiva.
3. Mejorar la seguridad de los medicamentos de alto riesgo.
4. Cirugía en el lugar correcto al paciente correcto.

5. Reducir el riesgo de infecciones asociadas con la atención en la salud.
6. Minimizar el riesgo de daño al paciente por caídas.
7. Prevenir la Ulceras por presión.

### **2.6.3 POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN**

Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga, desde su direccionamiento estratégico promueve una cultura de humanización en la atención, centrada en el respeto al ser humano, sus creencias, valores, su privacidad y dignidad, la cual se refleja en el buen trato al paciente y su familia, también, en el bienestar y desarrollo de los colaboradores; tomando como base los valores Institucionales, el proceso de mejoramiento continuo y el desarrollo de estrategias que comprenden las dimensiones físicas, emocionales, sociales y espirituales, para el logro de una excelente atención integral.

### **2.6.4 POLÍTICA DE TALENTO HUMANO**

Establecer compromisos de la institución con todos sus colaboradores, por medio del desarrollo integral en el ámbito social, laboral y humano, como base fundamental para el logro de los objetivos estratégicos; el desarrollo integral y la gestión del conocimiento de los colaboradores, genera beneficio directo para los mismos y permite consolidar la excelente prestación de servicios soportados en la humanización y la atención centrada en el usuario. Por otro lado, la motivación de los colaboradores incluye la aplicación de incentivos y la gestión de actividades

enfocadas al bienestar para beneficio personal en el entorno laboral y en el entorno familiar.

#### **2.6.5 POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO**

Promover una cultura de humanización en la atención, centrada en el respeto al ser humano, sus creencias, sus valores, su privacidad y su dignidad, la cual se refleja en el buen trato al usuario y a su familia, de igual manera en el bienestar y desarrollo de los colaboradores; tomando como base los valores institucionales, el proceso de mejoramiento continuo y el desarrollo de estrategias que contemplen las dimensiones físicas, emocionales, sociales y espirituales, para el logro de una atención integral.

#### **2.6.6 POLÍTICA AMBIENTAL**

El Hospital se encuentra comprometido en implementar los mecanismos respectivos para promover la conciencia ambiental, el uso eficiente de los recursos naturales, el manejo adecuado de los residuos hospitalarios o similares y la utilización de tecnologías limpias entre sus usuarios, colaboradores, proveedores, contratistas y en la comunidad en donde está ubicada la Institución, de tal forma que se genere una responsabilidad ambiental y un constante compromiso con la mejora continua y, con ello se garantice sostenibilidad y competitividad de acuerdo a las directrices del mercado.

### **3. OBJETIVOS DE LA PASANTÍA**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Apoyar la ejecución de las tácticas del Plan Estratégico de Comunicación Integral (PECI) a través de la producción en medios.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Producción del programa radial 'Área saludable' para tratar temas de promoción de la salud y prevenir la enfermedad en la emisora cultural Luis Carlos Galán Sarmiento 100.7 FM.
2. Realizar reportería y redacción de las secciones del boletín interno 'Al día con Comuneros'.
3. Desarrollar las funciones del área de comunicaciones de Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga S.A.
4. Elaborar contenido audiovisual como apoyo a la inducción y reinducción que se lleva a cabo en Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga S.A.

## 4. REFERENTE CONCEPTUAL

### 4.1 LA RADIO

La radio es el medio por excelencia que permite conectar a la sociedad con la realidad a través de la palabra y el sonido. Una de las características que posee este medio y que lo hace catalogar como accesible para todos es el bajo costo que tiene al momento de establecer una emisora y el mayor alcance que puede lograr al transmitirse un mensaje. Por eso, desde los inicios de la radio en Colombia, se ha caracterizado por buscar un papel educador para este medio de comunicación.

Un ejemplo de lo anterior es Radio Sutatenza. Por otro lado, Alfonso Gumucio Dragón expresa en su libro *Haciendo olas* un registro total de esta experiencia de comunicación comunitaria, pero que a su vez es de índole educativa. “La emisora fue pionera en el uso de la radio con objetivos educativos, particularmente en la educación de adultos rurales, campesinos pobres...A través de los años, Acción Cultural Popular (ACPO) estableció objetivos que incluían, además de la alfabetización y de la aritmética elemental, mejoras en la salud familiar, en las técnicas de cultivo, higiene y medio ambiente, contabilidad, desarrollo de la capacidad crítica en temas sociales, participación comunitaria, derechos humanos, principios éticos y religiosos, etc.”<sup>1</sup>

Sin embargo, no todas las emisoras en Colombia siguieron este objetivo educativo

---

<sup>1</sup> Gumucio, Alfonso. *Haciendo olas*.2001.p.41.

e incluyente. Con la creación de radios comerciales, el papel de la radio actualmente ha cambiado y se considera que este medio solo cumple la función de entretener, y es un imaginario que ha calado en distintas generaciones.

## **4.2 NARRATIVAS RADIOFÓNICAS**

La radio presenta una variedad de elementos como lo son: la palabra, la música, los efectos sonoros y el silencio, los cuales hacen parte del lenguaje radiofónico; y a su vez el contenido puede ser difundido a través de distintos medios radiofónicos como lo son: los informativos, los ficcionales y de entretenimiento.

Todo se resume en un concepto, la Narrativa Radiofónica, como lo expresan Martínez y Díez en su libro, Lenguaje, géneros y programas de radio. Introducción a la Narrativa Radiofónica, “un conjunto sistemático de reglas y criterios para el análisis teórico y descriptivo del modo de contar en este moderno medio de comunicación que es la radio, y que en la actualidad se encuentra sometido a un intenso proceso de transformación y evolución de sus elementos esenciales: soportes tecnológicos, formatos de programación, creación de programas y tratamiento de los contenidos.”<sup>2</sup>

De esta manera, se resalta la importancia de la radio en la actualidad, y de la facilidad y gran alcance que tiene para las personas.

---

<sup>2</sup> Martínez y Díez. Lenguaje, géneros y programas de radio. Introducción a la Narrativa Radiofónica.2005.p.17



### 4.3 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La comunicación organizacional, es la comunicación que se tiene en las empresas, grandes, medianas o pequeñas, del sector público o privado, esta comunicación está enfocada al ambiente óptimo de trabajo y a la manera en que se hacen las cosas, refiriéndose a la motivación de los empleados. Además, existen dos tipos de comunicación organizacional, la interna y la externa. Es oportuno destacar que, una comunicación organizacional efectiva, ayuda a cumplir los objetivos planteados en las organizaciones.

La comunicación organizacional se entiende como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su entorno. Influye en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos con el fin de que la empresa cumpla mejor y más rápido sus objetivos. Estas técnicas y actividades deben partir idealmente de la investigación.<sup>3</sup>

---

3 FERNANDEZ. Carlos. Comunicación organizacional: teorías y puntos de vista. México: Ed. Trillas-1999, p.22

## 5. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Las actividades realizadas durante el periodo de pasantía referente a 02 de julio de 2019 y 02 de enero de 2020 se encuentran relacionadas en las siguientes tablas, las cuales están divididas por objetivos específicos, acciones realizadas y tiempos de ejecución, dando cuenta de los objetivos planteados.

**Tabla 1.** Cronograma de Objetivo 1, iniciado desde el mes de septiembre hasta el mes de noviembre.

<b>Objetos Específico</b>	<b>Actividades</b>	<b>Programa Radial</b>	<b>Tema</b>	<b>Tiempos</b>	<b>Ane xos</b>
1	Locución y logística Invitados	1	Tabaquismo	inicio:18 sep/ finalización 21 sep	1
1	Locución y logística invitados	2	Estrés	inicio 25 de sep / finalización 28 de sep	2

1	Locución y logística invitados	3	Tras. alimenticios	inicio 2 oct / finalización 5 de oct	3
1	Locución y logística invitados	4	Automedicación	inicio 9 de oct / finalización 12 de oct	4

**Tabla 1.** (Continuación)

1	Locución y logística invitados	5	Sedentarismo	inicio 23 oct / finalización 26 de oct	5
1	Locución y logística invitados	6	Enfermedades parasitarias	inicio 30 de oct / finalización 2 de nov	6
1	Locución y logística invitados	7	Salud oral	inicio 6 de nov / finalización 9 de nov	7

1	Locución y logística invitados	8	EPOC	inicio 13 de nov / finalización 16 de nov	8
1	Locución y logística invitados	9	Dengue	inicio 20 de nov / finalización 23 de nov	9

La realización de los programas radiales de -Área Saludable tenía como finalidad educar en temas para la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, promoviendo conductas de vida saludable, de esta manera se inicia con las producciones radiales, las cuales fueron pregrabadas en la Emisora Cultural Luis Carlos Galán Sarmiento, en donde también fueron emitidas en el dial 100.7 FM. Dentro de los logros que podemos destacar se encuentra el impacto positivo que tuvo en el Hospital siendo una propuesta innovadora de comunicación.

La logística de los invitados fue una coordinación entre el pasante y los profesionales en salud, debido a que la programación debía ser con anticipación para no interrumpir en las labores del profesional. Por otro lado, dentro de las limitaciones se puede mencionar la cancelación del programa a último minuto por parte de los invitados, lo cual generaba atrasos en la programación y se volvía más complicado tratar de buscar otros espacios de grabación con la emisora, o tratar de buscar un remplazo para la persona ausente y que pudiese grabar de un momento a otro.

**Tabla 2.** Cronograma de actividades correspondientes del objetivo 2, iniciado en el mes de julio hasta el mes de noviembre.

<b>Objetivo específico</b>	<b>Actividades</b>	<b>Boletín</b>	<b>Tiempos</b>	<b>Anexos</b>
2	Boletín informativo: toma de fotos, reportería, redacción de noticias.	1	inicio 22 de jul / finalización 31 de jul	10 - 11
2	Boletín informativo: toma de fotos, reportería, redacción de noticias.	2	inicio 5 de ago. / finalización 14 de ago.	12 - 13
2	Boletín informativo: toma de fotos, reportería, redacción de noticias.	3	inicio 20 de ago. / finalización 28 de ago.	14 - 15
2	Boletín informativo: toma de fotos,	4	inicio 2 de Sep./ finalización 13 de Sep.	16 - 17

	reportería, redacción de noticias.			
2	Boletín: toma de fotos, reportería, redacción de noticias.	5	inicio 16 de Sep. / finalización 25 de Sep.	18 - 19

**Tabla 2.** (Continuación).

2	Boletín informativo: toma de fotos, reportería, redacción de noticias.	6	inicio 7 de oct / finalización 16 de oct.	20 - 21
2	Boletín informativo: toma de fotos, reportería, redacción de noticias.	7	inicio 24 de oct / finalización 1 de nov.	22 - 23
2	Boletín informativo: toma de fotos, reportería, redacción de noticias.	8	Inicio 8 de nov / finalización 21 de nov.	24 - 25

La realización de los boletines informativos dan cuenta de una reporteria previa establecida por el área de comunicaciones en el que se recolectaba el máximo de información posible y se filtraba por orden de importancia para así definir el orden de cuales noticias salían primero, es importante señalar que el boletín comprende las secciones de información, mensaje de campaña de sensibilización, comité institucional con sus integrantes, funciones y logros obtenidos, seguido de esto se encuentra la sección de logros académicos, en la cual los colaboradores que hayan realizado diplomados, cursos, pregrados o especializaciones saldrán publicados. También, posterior a esta sección se encuentra promociones académicas, en la cual se muestran los ascensos de los colaboradores en el Hospital, después, se encuentra la sección de usuarios, en la que se exponen las cartas de felicitaciones de los pacientes dirigidas al servicio en específico que atendió su enfermedad, y por último se encuentra la sección de así vamos en acreditación en la que se expone información relevante y una caricatura que desmiente mitos que surgen referente a este tema.

Dentro de los logros a resaltar, se encuentra la participación de los colaboradores en informar las noticias, algo que al inicio era complicado ya que no se tenía esa cultura de reportar las noticias para ser publicadas.

En el tema de limitaciones, se puede decir que había actividades que se cruzaban entre sí y era difícil cubrirlas todas, además, otra limitación era la aprobación del boletín que aplazaba las fechas pactadas de publicación.

**Tabla 3.** Cronograma de actividades correspondientes del objetivo 3, iniciado en el mes de julio hasta el mes de noviembre.

<b>Objetivo específico</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempos</b>	<b>Anexos</b>
3	Registro fotográfico de nuevos colaboradores que ingresan a la institución	Inicio desde agosto 1 de 2019 hasta 02 de enero de 2020	26
3	Socialización del boletín - Al día con Comuneros- en todo el Hospital	Inicio desde agosto 1 de 2019 hasta 02 de enero de 2020	27
3	Realización de firmas institucionales de los colaboradores de la Institución	Sujeto a promociones internas	28



Las actividades desempeñadas en el área de comunicaciones dan cuenta del apoyo que se realiza en el momento de inducción del nuevo personal, empezando por el apoyo fotográfico y seguido de la socialización de los canales de comunicación. En el ejercicio de estas funciones se puede destacar el manejo de cámara fotográfica ya que ha sido una herramienta de uso constante para desarrollar todas las actividades, también, se destaca el manejo de la información suministrada en las inducciones, ya que esto permite tener más conocimiento y apropiación del sitio de trabajo.

En el caso de la realización de firmas institucionales, se ejecutaban dependiendo de la asignación de un nuevo cargo, y estas se modificaban en el programa de diseño (adobe Illustrator), del cual se resalta el manejo y refuerzo de programas de diseño.

Las limitaciones que existían frente a esta actividad era la velocidad del computador ya que no soportaba dos programas abiertos al mismo tiempo, es decir, para trabajar diseño o edición solo se podía hacer una cosa y esto demoraba las otras tareas.

**Tabla 4.** Cronograma de actividades correspondientes del objetivo 4, iniciado en el mes de agosto hasta el mes de noviembre.

Objetivo específico	Actividades	Tiempos	Anexos
4	Creación de contenido audiovisual animado en la plataforma <i>powtoon</i> (versión gratuita), como apoyo a las inducciones y reinducciones de los colaboradores del Hospital	Desde agosto 01 - hasta octubre 01	29

La creación del video contribuyó enormemente en agilizar los tiempos de estas actividades, ya que anteriormente los coordinadores de los procesos realizaban la presentación de su área y se demoraban más del tiempo que tenían disponible. El video se editó en el programa (Adobe Premier Pro) y se logró fortalecer los conocimientos en este programa de edición.

Por otro lado, la limitación fue el uso de una plataforma gratis que fue powtoon ya que esto restringía el tiempo de video, retrasando los tiempos de entrega.

## **6. CONCLUSIONES**

### **6.1 CONCLUSIONES**

La realización de la pasantía en Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga, contribuyó en generar impacto desde el área de comunicaciones hacia los colaboradores, ya que no se tenía presente la divulgación periódica de información en los canales de comunicación.

Por empezar, se generó adherencia con la realización de los boletines internos informativos, los cuales con cada edición fueron generando el interés por leer las noticias y hechos especiales que ocurrían dentro de la Institución, si bien esta actividad no se realizaba, fue una de las más acogidas por todos los colaboradores, y de la cual se realizaba medición con cada edición que se difundía de manera quincenal, la socialización constaba de ir por todo el Hospital indicando como podían ingresar al boletín, que noticias importantes salían y la invitación a leerlas.

Siguiente a esto, se generó desde comunicaciones un programa radial el cual iba a dirigido al público externo, teniendo como fuente principal a los doctores, especialistas, jefes de enfermería, nutricionistas, fisioterapeutas, y demás especialidades de atención en salud. Fue gratificante como iba incrementando la adherencia a los medios de comunicación, aclarando que, ninguno de los invitados había tenido contacto con radio, es decir, todos los invitados realizaron su primer acercamiento en radio, gracias a -Área Saludable-, con el pasar de los programas surgían más invitados que se interesaban por participar de manera voluntaria, y

contribuir con su conocimiento a la promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

En el tema de redes sociales se empezó a publicar noticias relacionadas con actividades internas del Hospital que iban dirigidas a público externo, se difundía información a través de la página en Facebook y la página de Instagram las cuales se volvieron más visibles en la Institución y a nivel externo.

Es oportuno decir que, el área de comunicaciones en el Hospital, es un área que ha venido ascendiendo en una institución en donde se desconocía que funciones se realizaban allí, poco a poco se ha generado conexión con las distintas áreas y mayor interés en los trabajadores, recordando que en esta área se realiza conocimiento, entendimiento, notoriedad e imagen corporativa.

Por finalizar, los resultados son positivos ya que se ha contribuido con la ayuda de las redes sociales y de los medios de comunicación a generar información de interés para todo público, el manejo que se ha dado en cada difusión ha sido minucioso para lograr impactar de manera positiva con información de calidad y poder ir paso a paso consolidar los procesos de comunicación.

## **6.2 RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones que se le sugieren a Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga son las siguientes:

- Fomentar a cada pasante de comunicación la continuidad del PECEI y todos los objetivos allí planteados para que de esta manera se continúen con los procesos comunicativos.
- Realizar un documento de confidencialidad para los integrantes del área de comunicaciones, en el cual se haga referencia al manejo de base de datos del personal del Hospital, ya que esa información depende de Talento Humano y, es más productivo cuando la consulta de datos se realiza de manera inmediata.
- Dotar el área de comunicaciones con un equipo más sofisticado, entendiendo que se necesitan de programas de diseño y edición para la elaboración de contenido.
- Gestionar una grabadora periodística y luces frías para llevar a cabo las tareas del área de comunicación en el ámbito periodístico y audiovisual.
- Consolidar el área de comunicaciones como un proceso del Hospital y de esta manera generar más identidad y reconocimiento.

## BIBLIOGRAFÍA

Gumucio, Alfonso. Haciendo olas.2001. p.41.

Martínez y Díez. Lenguaje, géneros y programas de radio. Introducción a la Narrativa Radiofónica.2005. p.17

Conócenos. Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga. (consultado 18 de noviembre de 2019). Encontrado en: <https://www.loscomuneroshub.com/>

FERNANDEZ. Carlos. Comunicación organizacional: teorías y puntos de vista.México:Ed.Trillas-1999,p.22

## Anexos

### ANEXO 1



### LOS COMUNEROS H.U.B. FICHA TÉCNICA DE REGISTRO DE PROGRAMAS RADIALES

<b>Nombre del programa:</b> Área Saludable	<b>Ficha No. 1</b>
<b>Realizadores:</b> Keren Lizarazo – Sebastián Nonsoque	
<b>Fecha de emisión:</b> 21/09/2019	
<b>Contenido:</b> Tabaquismo	
<b>Invitados:</b> Luis Daniel Cabeza – médico internista Daniela Bayona – psicóloga clínica	
<b>Plataforma:</b> Emisora Cultural Luis Carlos Galán Sarmiento – 100.7 FM	
<b>Género y formato:</b> Radial - Pregrabado	
<b>Duración:</b> 60 minutos	
<b>Periodicidad:</b> Semanal	
<b>Target:</b> Sujeto a público de la emisora	
<b>Categoría:</b> Podcast	
<b>Objetivo del programa radial:</b> El objetivo de – Área saludable es sensibilizar a los niños, jóvenes y adultos frente a comportamientos que afectan al bienestar físico, educando en temas para la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, promoviendo conductas de vida saludable.	

## ANEXO 2



### LOS COMUNEROS H.U.B. FICHA TÉCNICA DE REGISTRO DE PROGRAMAS RADIALES

<b>Nombre del programa:</b> Área Saludable	<b>Ficha No. 2</b>
<b>Realizadores:</b> Keren Lizarazo – Sebastián Nonsoque	
<b>Fecha de emisión:</b> 28/09/2019	
<b>Contenido:</b> Estrés	
<b>Invitados:</b> Fany Carrillo - médica general Karen Monares - psicóloga clínica Wilson Cardozo - fisioterapeuta	
<b>Plataforma:</b> Emisora Cultural Luis Carlos Galán Sarmiento – 100.7 FM	
<b>Género y formato:</b> Radial - Pregrabado	
<b>Duración:</b> 60 minutos	
<b>Periodicidad:</b> Semanal	
<b>Target:</b> Sujeto a público de la emisora	
<b>Categoría:</b> Podcast	
<b>Objetivo del programa radial:</b> El objetivo de – Área saludable es sensibilizar a los niños, jóvenes y adultos frente a comportamientos que afectan al bienestar físico, educando en temas para la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, promoviendo conductas de vida saludable.	



### ANEXO 3



### LOS COMUNEROS H.U.B. FICHA TÉCNICA DE REGISTRO DE PROGRAMAS RADIALES

<b>Nombre del programa:</b> Área Saludable	<b>Ficha No. 3</b>
<b>Realizadores:</b> Keren Lizarazo – Sebastián Nonsoque	
<b>Fecha de emisión:</b> 05/10/2019	
<b>Contenido:</b> Trastornos alimenticios	
<b>Invitados:</b> María Fernanda Portilla – Médico general Karen Pérez – Nutricionista Daniela Bayona – Psicóloga clínica	
<b>Plataforma:</b> Emisora Cultural Luis Carlos Galán Sarmiento – 100.7 FM	
<b>Género y formato:</b> Radial - Pregrabado	
<b>Duración:</b> 60 minutos	
<b>Periodicidad:</b> Semanal	
<b>Target:</b> Sujeto a público de la emisora	
<b>Categoría:</b> Podcast	
<b>Objetivo del programa radial:</b> El objetivo de – Área saludable es sensibilizar a los niños, jóvenes y adultos frente a comportamientos que afectan al bienestar físico, educando en temas para la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, promoviendo conductas de vida saludable.	

## ANEXO 4



### LOS COMUNEROS H.U.B. FICHA TÉCNICA DE REGISTRO DE PROGRAMAS RADIALES

<b>Nombre del programa:</b> Área Saludable	<b>Ficha No. 4</b>
<b>Realizadores:</b> Keren Lizarazo – Sebastián Nonsoque	
<b>Fecha de emisión:</b> 12/10/2019	
<b>Contenido:</b> Automedicación	
<b>Invitados:</b> Javier Duque - médico general Diana León - jefe de enfermería del comité de infecciones Irene Jansasoy Jajoy - química farmacéutica	
<b>Plataforma:</b> Emisora Cultural Luis Carlos Galán Sarmiento – 100.7 FM	
<b>Género y formato:</b> Radial - Pregrabado	
<b>Duración:</b> 60 minutos	
<b>Periodicidad:</b> Semanal	
<b>Target:</b> Sujeto a público de la emisora	
<b>Categoría:</b> Podcast	
<b>Objetivo del programa radial:</b> El objetivo de – Área saludable es sensibilizar a los niños, jóvenes y adultos frente a comportamientos que afectan al bienestar físico, educando en temas para la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, promoviendo conductas de vida saludable.	

## ANEXO 5



### LOS COMUNEROS H.U.B. FICHA TÉCNICA DE REGISTRO DE PROGRAMAS RADIALES

<b>Nombre del programa:</b> Área Saludable	<b>Ficha No. 5</b>
<b>Realizadores:</b> Keren Lizarazo – Sebastián Nonsoque	
<b>Fecha de emisión:</b> 26/10/2019	
<b>Contenido:</b> Sedentarismo	
<b>Invitados:</b> Lalia Palacio - perfucionista Jefferson Jaimes - fisioterapeuta Daniela Vélez - nutricionista	
<b>Plataforma:</b> Emisora Cultural Luis Carlos Galán Sarmiento – 100.7 FM	
<b>Género y formato:</b> Radial - Pregrabado	
<b>Duración:</b> 60 minutos	
<b>Periodicidad:</b> Semanal	
<b>Target:</b> Sujeto a público de la emisora	
<b>Categoría:</b> Podcast	
<b>Objetivo del programa radial:</b> El objetivo de – Área saludable es sensibilizar a los niños, jóvenes y adultos frente a comportamientos que afectan al bienestar físico, educando en temas para la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, promoviendo conductas de vida saludable.	

## ANEXO 6



### LOS COMUNEROS H.U.B. FICHA TÉCNICA DE REGISTRO DE PROGRAMAS RADIALES

<b>Nombre del programa:</b> Área Saludable	<b>Ficha No. 6</b>
<b>Realizadores:</b> Keren Lizarazo – Sebastián Nonsoque	
<b>Fecha de emisión:</b> 02/11/2019	
<b>Contenido:</b> Enfermedades parasitarias	
<b>Invitados:</b> Elena Jaimes – médica general Adriana Rueda - bacterióloga	
<b>Plataforma:</b> Emisora Cultural Luis Carlos Galán Sarmiento – 100.7 FM	
<b>Género y formato:</b> Radial - Pregrabado	
<b>Duración:</b> 60 minutos	
<b>Periodicidad:</b> Semanal	
<b>Target:</b> Sujeto a público de la emisora	
<b>Categoría:</b> Podcast	
<b>Objetivo del programa radial:</b> El objetivo de – Área saludable es sensibilizar a los niños, jóvenes y adultos frente a comportamientos que afectan al bienestar físico, educando en temas para la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, promoviendo conductas de vida saludable.	

## ANEXO 7



### LOS COMUNEROS H.U.B. FICHA TÉCNICA DE REGISTRO DE PROGRAMAS RADIALES

<b>Nombre del programa:</b> Área Saludable	<b>Ficha No. 7</b>
<b>Realizadores:</b> Keren Lizarazo – Sebastián Nonsoque	
<b>Fecha de emisión:</b> 09/11/2019	
<b>Contenido:</b> Salud oral	
<b>Invitados:</b> Laura Sánchez - odontóloga	
<b>Plataforma:</b> Emisora Cultural Luis Carlos Galán Sarmiento – 100.7 FM	
<b>Género y formato:</b> Radial - Pregrabado	
<b>Duración:</b> 60 minutos	
<b>Periodicidad:</b> Semanal	
<b>Target:</b> Sujeto a público de la emisora	
<b>Categoría:</b> Podcast	
<b>Objetivo del programa radial:</b> El objetivo de – Área saludable es sensibilizar a los niños, jóvenes y adultos frente a comportamientos que afectan al bienestar físico, educando en temas para la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, promoviendo conductas de vida saludable.	

## ANEXO 8



### LOS COMUNEROS H.U.B. FICHA TÉCNICA DE REGISTRO DE PROGRAMAS RADIALES

<b>Nombre del programa:</b> Área Saludable	<b>Ficha No. 8</b>
<b>Realizadores:</b> Keren Lizarazo – Sebastián Nonsoque	
<b>Fecha de emisión:</b> 16/11/2019	
<b>Contenido:</b> Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)	
<b>Invitados:</b> Alexander Mckormik - médico internista Claudia Basto - fisioterapeuta	
<b>Plataforma:</b> Emisora Cultural Luis Carlos Galán Sarmiento – 100.7 FM	
<b>Género y formato:</b> Radial - Pregrabado	
<b>Duración:</b> 60 minutos	
<b>Periodicidad:</b> Semanal	
<b>Target:</b> Sujeto a público de la emisora	
<b>Categoría:</b> Podcast	
<b>Objetivo del programa radial:</b> El objetivo de – Área saludable es sensibilizar a los niños, jóvenes y adultos frente a comportamientos que afectan al bienestar físico, educando en temas para la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, promoviendo conductas de vida saludable.	

## ANEXO 9



### LOS COMUNEROS H.U.B. FICHA TÉCNICA DE REGISTRO DE PROGRAMAS RADIALES

<b>Nombre del programa:</b> Área Saludable	<b>Ficha No. 9</b>
<b>Realizadores:</b> Keren Lizarazo – Sebastián Nonsoque	
<b>Fecha de emisión:</b> 23/11/2019	
<b>Contenido:</b> Dengue	
<b>Invitados:</b> Sergio Calvo- médico general Martha Correa - Jefe COVE	
<b>Plataforma:</b> Emisora Cultural Luis Carlos Galán Sarmiento – 100.7 FM	
<b>Género y formato:</b> Radial - Pregrabado	
<b>Duración:</b> 60 minutos	
<b>Periodicidad:</b> Semanal	
<b>Target:</b> Sujeto a público de la emisora	
<b>Categoría:</b> Podcast	
<b>Objetivo del programa radial:</b> El objetivo de – Área saludable es sensibilizar a los niños, jóvenes y adultos frente a comportamientos que afectan al bienestar físico, educando en temas para la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, promoviendo conductas de vida saludable.	

EDICIÓN N° 1

# AL DÍA CON COMUNEROS



ACREDITARNOS  
Tu propósito

---

### El Doctor Edwin Cano es el nuevo Uroginecólogo de Los Comuneros H.U.B.



El Doctor Edwin Cano Espinosa es el nuevo médico Uroginecólogo con el que cuenta la institución, quien indica que tiene como principal objetivo mejorar sus tiempos, los costos y los niveles asistenciales que pueden generar los pacientes, y así brindar más de la alta calidad y relación con los otros especialistas.

Es importante destacar que desde hace cuatro años el Doctor Cano se encuentra realizando el proceso de Trabajo Clínico de manera exitosa. Edwin Cano es médico general egresado de la Universidad Militar, especializada en Medicina de Urgencias en la Facultad Universitaria de Ciencias de Salud.

### El Dr. Alfredo Hinestrosa ponente en el Congreso Regional ACMI



En el Auditorio de la Clínica Paracetamol se llevó a cabo el Congreso Regional de Medicina Interna, organizado por la ACMI Bucaramanga, en donde el Doctor Alfredo Hinestrosa, médico interno y especialista en Uroginecología participó como ponente con la charla "Neurólisis en Sepsis ¿Por qué no la utilizamos más?".

---

### Los Comuneros es la empresa número 39 que más vende en Santander

En su edición número 19, la revista periodística Vanguardia publicó la revista 500 Empresas de Desarrollo en Santander la cual surgió el 20 de julio con el fin de reconocer el éxito de las empresas que más venden en la región, otorgando en la posición número 39 a Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga.

Es importante destacar que, durante los últimos tres años, Los Comuneros ha ascendido 72 posiciones en este ranking. En 2017 ocupó el lugar 51 y en 2018 el lugar 43.



---

### "Super Comunero" y "Super Segura" dieron inicio a la semana de Seguridad y Salud en el Trabajo



"Super Comunero" y "Super Segura" dieron inicio a la semana de Seguridad y Salud en el Trabajo, realizada del 22 al 27 de julio, con actividades como la ruta verde, paños activos, stands de AFSA, entre otros, se busca concientizar a los colaboradores de la importancia de cuidar y preservar un ambiente laboral seguro para disminuir los accidentes y enfermedades.

La institución se ha comprometido a mantener una cultura de prevención que trascienda del momento laboral para convertirse en un hábito de vida. La semana de la Seguridad y Salud en el Trabajo comenzó con una charla ecológica al Centro Manifiesto el sábado 7 de agosto.



---

### Así vamos en acreditación

**¿Qué es la acreditación?**

La acreditación es un nivel de distinción que otorga el ICONTEC a las instituciones que cumplen con requisitos de calidad y estándares de calidad, basados en la seguridad del paciente, la satisfacción, la gestión de la tecnología y la gestión de riesgo, está para transformar la cultura de las instituciones y dar valor agregado a sus talentos humanos.

**¿Cuáles son los tipos de acreditación?**

- Seguridad del paciente
- Manejo de la atención
- Gestión de la tecnología
- Enfoque de riesgo
- Cultura organizacional
- Responsabilidad social empresarial

**¿En Comuneros, desde cuándo iniciamos nuestro proceso de Acreditación?**

Desde el año 2014 en Los Comuneros tenemos la decisión de iniciar nuestro proceso de acreditación. Poco a poco, desde hace 4 años se han realizado autoevaluaciones y las respectivas planes de mejora. En la actualidad nos encontramos elaborando los documentos para este año solicitar la visita formal al ICONTEC.

**¿Cuáles instituciones de Bucaramanga han obtenido la acreditación en salud?**

En Bucaramanga, aún no hay IPS con certificaciones de hospitalización que cuenten con la distinción de la acreditación en salud.

### Avances en acreditación

Al iniciar el proceso de acreditación, se conformaron 8 grupos de autoevaluación, los cuales se han encargado de revisar y adaptar a sus procesos cada uno de los estándares propuestos por el ICONTEC. Los grupos que se conformaron estos grupos son implementados por todos los colaboradores de la institución. Es así, que, al iniciar con el cumplimiento de todos los procesos requeridos en este proceso, en esta ocasión presentaremos el cumplimiento en el trimestre de 2 de ser el grupo de autoevaluación.

- Grupo de estándares de gestión de la información Actualización del Plan de Gestión de la Información. Solo para mejorar, actualizar y optimizar de la Herramienta Clínica Evaluación y actualización del Plan de Comunicación.
- Grupo de estándares de gestión del talento humano Informe de necesidades y cognitivas y Clínica Mental Actualización del programa.

### Picarlo y Jorgin en Metros Cuadrados



Picarlo: Jorgin, ¿cómo nos vamos a sentir cuando el edificio no se ha terminado de construir?

Jorgin: La acreditación me da un nivel de confianza de que el edificio está listo.

(Edición 1 -Al día con Comuneros- pág.1)





14 DE ABRIL DE 2018  
EDICIÓN N° 2

# AL DÍA CON COMUNEROS

LOS COMUNEROS  
Hospital Universitario de Salamanca S.A.

ACREDITARNOS  
un propósito

---

**Juan José Nieves Zúrate es el ganador del concurso 'Dibuja la Seguridad y Salud en el Trabajo'**

En la Semana de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST) se llevó a cabo un concurso infantil de dibujo al cual concursa en cuatro tipos de categorías: preescolar y primaria, en su primer y segundo grado de primaria, respectivamente. El ganador de la categoría de preescolar es Juan José Nieves Zúrate, hijo de María José y Juan José Nieves Zúrate.

El ganador obtuvo reconocimiento por el cumplimiento de la actividad y su creatividad en los dibujos. En total, se recibieron 100 dibujos de niños de 3 a 6 años de edad, basados en el tema de Seguridad y Salud en el Trabajo. El ganador fue Juan José Nieves Zúrate, hijo de María José y Juan José Nieves Zúrate.

**Ganador**

**San Santiago Gómez - 4 Años**

Me encanta ir al trabajo con mi papá y mamá. Me gusta jugar con ellos y aprender de ellos.

**Luisana Soriano Barón - 3 Años**

Trabaja para ayudar a la gente.

**Juan Manuel Vargas - 3 Años**

La seguridad y salud en el trabajo es importante.

**Valentín Martínez Pedraza - 5 Años**

Me gusta ir al trabajo con mi papá y mamá. Me gusta aprender de ellos.

**Juan Esteban Ramírez - 4 Años**

Me gusta ir al trabajo con mi papá y mamá. Me gusta aprender de ellos.

**Manuel Nieves Zúrate - 5 Años**

Me gusta ir al trabajo con mi papá y mamá. Me gusta aprender de ellos.

Para celebrar la Semana de Seguridad y Salud en el Trabajo se realizó una caminata ecológica, la cual tuvo lugar en la Vereda Santa Rosa del municipio de Piedrahíta, donde se recorrió la zona "El Tránsito". En esta ocasión, 17 colaboradores fueron quienes acompañaron al recorrido. El objetivo de la caminata es promover la integración y el trabajo en equipo.

Por su parte, Ana María Álvarez, coordinadora de seguridad y salud en el trabajo y organizadora de la actividad, aseguró que el objetivo de la caminata ecológica es "generar un espacio en donde se pueda disfrutar de la naturaleza, acompañado de actividad física, fomentando integración y compañerismo entre colaboradores".

El recorrido de ida y vuelta a la Cascada El Tránsito tiene una distancia aproximada de 3 kilómetros. La duración total entre recorridos y la caminata fue de 4 horas.

ACREDITARNOS un propósito

## Así vamos en acreditación

**¿Cuáles son los grupos de estándares de autoevaluación?**

- Proceso de atención al cliente asociado
- Calificación de personal
- Seguimiento
- Comunicación
- Generación de talento humano
- Control de calidad
- Control de tecnología
- Generación de la información
- Mejoramiento de la calidad

**¿Cómo hemos avanzado durante estos años en acreditación?**

Promedio de clasificación global de estándares de acreditación

Año	Calificación
2014	1.5
2015	2.5
2016	3.0
2017	3.5
2018	3.8

Para lograr la acreditación de salud es necesario obtener una calificación igual o superior a 3.0 en la medición de estándares que miden el servicio, por cada proceso. Cada año se realiza autoevaluación para conocer nuestro avance en este proceso. La primera autoevaluación realizada en el 2014 dio un resultado de 1.5, tras cuatro años, esa calificación ha aumentado a 3.8, puntaje que seguimos mejorando en nuestro proceso de mejora continua.

**Avances en acreditación**

- Grupo de estándares de gestión de estándares (fase Autoevaluación del programa)
- Grupo de estándares de gestión de tecnología (Implementación del sistema de gestión de calidad de procesos y dispositivos médicos)
- Grupo de estándares de gestión (Acreditación del sistema de información)

**Especialidades Médicas**

Hay más especialidades que acreditamos.

La acreditación no depende del número de especialidades.

(Edición 2 -Al día con Comuneros- pag.1)

**Los ascensores están a nuestro servicio ¿Tú cómo los cuidas?**



**Comité institucional**

**Comité de Convivencia Laboral**

El Comité de Convivencia Laboral es el órgano de gestión de acciones de carácter preventivo en materia de convivencia en el trabajo y contribuir a la prevención de los hechos de violencia que afectan la calidad de trabajo.



**Logros Obtenidos**

Aumentar la visibilidad del Comité de Convivencia Laboral a través de los canales de comunicación del Hospital.

---

**Logros académicos**



**Leidy Paola -Jaimes Pérez**

Obtuvo su especialización en Atención de Emergencia en Ciudad delicias

Universidad Industrial de Santander

---

**Promociones internas**



**Olivia Lily Suárez**

Técnica especializada en cirugía



**Fekely Karina Rojas**

Técnica en pediatría de enfermería



**Diana Felisa Barajas**

Psicopedagoga

---

**Nuestros usuarios dicen:**

Por: Sandra Ginevra Hernández Garza - Asesoría Educativa de Herederos  
 País: Los Comunes Hospital Universitario de Guayaquil  
 Año: 2018

Desde que comencé a trabajar en este hospital, desde el primer día, me recibí con una gran acogida y me hicieron sentir parte del equipo. Me enseñaron a trabajar en equipo y a ser responsable con mi trabajo. Me enseñaron a ser responsable con mi trabajo y a ser responsable con mi trabajo. Me enseñaron a ser responsable con mi trabajo y a ser responsable con mi trabajo.

Desde que comencé a trabajar en este hospital, desde el primer día, me recibí con una gran acogida y me hicieron sentir parte del equipo. Me enseñaron a trabajar en equipo y a ser responsable con mi trabajo. Me enseñaron a ser responsable con mi trabajo y a ser responsable con mi trabajo. Me enseñaron a ser responsable con mi trabajo y a ser responsable con mi trabajo.

Desde que comencé a trabajar en este hospital, desde el primer día, me recibí con una gran acogida y me hicieron sentir parte del equipo. Me enseñaron a trabajar en equipo y a ser responsable con mi trabajo. Me enseñaron a ser responsable con mi trabajo y a ser responsable con mi trabajo. Me enseñaron a ser responsable con mi trabajo y a ser responsable con mi trabajo.

Desde que comencé a trabajar en este hospital, desde el primer día, me recibí con una gran acogida y me hicieron sentir parte del equipo. Me enseñaron a trabajar en equipo y a ser responsable con mi trabajo. Me enseñaron a ser responsable con mi trabajo y a ser responsable con mi trabajo. Me enseñaron a ser responsable con mi trabajo y a ser responsable con mi trabajo.

Desde que comencé a trabajar en este hospital, desde el primer día, me recibí con una gran acogida y me hicieron sentir parte del equipo. Me enseñaron a trabajar en equipo y a ser responsable con mi trabajo. Me enseñaron a ser responsable con mi trabajo y a ser responsable con mi trabajo. Me enseñaron a ser responsable con mi trabajo y a ser responsable con mi trabajo.

Desde que comencé a trabajar en este hospital, desde el primer día, me recibí con una gran acogida y me hicieron sentir parte del equipo. Me enseñaron a trabajar en equipo y a ser responsable con mi trabajo. Me enseñaron a ser responsable con mi trabajo y a ser responsable con mi trabajo. Me enseñaron a ser responsable con mi trabajo y a ser responsable con mi trabajo.

**AL DÍA CON COMUNEROS**

14 DE AGOSTO DE 2017 EDICIÓN N° 2

**COMITÉ GENERAL**

**EQUIPO DE COMUNICACIONES**

Coordinadora: Dra. María Fernanda...  
 Asesor: Dra. María Fernanda...  
 Asesor: Dra. María Fernanda...

**COMENTARIOS**

¿Quieres saber más sobre el Hospital de la UG? ¡Coméntanos!

**COMENTARIOS**

¿Quieres saber más sobre el Hospital de la UG? ¡Coméntanos!

(Edición 2 -Al día con Comuneros- pag.2)

10 DE AGOSTO DE 2016

EDICIÓN N.º 3

# AL DÍA CON COMUNEROS



LOS COMUNEROS  
Hospital Universitario de Buenavista S.A.

ACREDITARNOS  
un propósito

---

### Culmina la primera fase del proyecto de seguridad del paciente orientado por la S.C.A.R.E.



**Equipo de gestores del cambio**

Desde el mes de junio del presente año, S.C.A.R.E. (Sociedad Colombiana de Anestesiología y Reanimación) ha apoyado a la Institución en su objetivo de fortalecer la cultura de seguridad del paciente. Esto, a través de la implementación de un programa que consta de dos fases.

En su primera fase, S.C.A.R.E. realizó la cultura de seguridad en la institución, y realizó talleres y entrenamientos de vida, enfocándose en más de 400 colaboradores. A su vez, se celebraron 5 sesiones de "torneos del cambio" a quienes se les otorgó un premio para contribuir a la seguridad de los pacientes.

Los resultados de la primera fase de intervención se presentaron el viernes 16 de agosto en el auditorio del Hospital, allí también se socializaron las propuestas que los gestores del cambio plantearon para fortalecer la seguridad del paciente.

El proyecto SCARE continúa. Dentro de un año este grupo regresará a la institución para continuar con la segunda fase de intervención.

**Grupo 1**

**Tema:** Cuidado seguro

**Objetivo propuesta:** Fortalecer el diagnóstico conciente de la lista de verificación de seguridad de la cirugía, para reducir la presentación de eventos adversos e infecciones quirúrgicas evitables.

**Grupo 2**

**Tema:** Humanización

**Objetivo propuesta:** Promover la campaña "Abrazos es dar salud" como fortalecimiento del lazo humanizado entre colaboradores, usuarios y sus familias.

**Grupo 3**

**Tema:** Capacitación informada

**Objetivo propuesta:** Incrementar el conocimiento, disposición de los comentarios informales para mejorar su adherencia.

**Grupo 4**

**Tema:** Adherencia a protocolos

**Objetivo propuesta:** Fortalecer la comunicación efectiva en el personal asociado en los cambios de turnos y traslado de pacientes.

**Grupo 5**

**Tema:** Levantamiento de manos

**Objetivo propuesta:** Socializar al personal acerca de la importancia de la estrategia levantamiento de manos.

---

### ¿Conoce cuál es el brigadista de su Área?

El equipo de brigadistas de nuestra institución tiene como principal función de atención a los colaboradores o los usuarios en caso de emergencia en caso de aproximarse una emergencia. Este equipo está conformado por 20 brigadistas quienes su capacidad principalmente en darles ayuda sobre lo que ocurre en urgencias, emergencias, eventos traumáticos, búsqueda y rescate. Es importante tener identificado al brigadista de su área para que antes, durante y después de una emergencia le pueda apoyar de manera rápida y eficiente.

**¿Sabe qué hacer ante una emergencia?**

Conozca la cultura y siga las indicaciones que le da su brigadista. La doctora Marcela Rivero, coordinadora asistencial y Ana María Jiménez, coordinadora de seguridad y salud en el trabajo, son las personas encargadas de brindar a los brigadistas el entrenamiento en el plan de evacuación. Siempre presente que las señales de emergencia son: portones de ingreso y salida de la carrera 27, paqueteros y urgencias.

Recuerda que el punto de encuentro es el monumento El Clavero, ubicado en el parque de los niños. En caso de evacuación por sismo, no sea el punto de encuentro.



**Equipo de brigadistas de Comuneros e Idime**

---



### Doctor Julian Peña ponente en congreso de anestesiología

El doctor Julian Peña Darro, anestesiólogo cardiovascular y de triaje, participó en la XXXII versión del Congreso Colombiano de Anestesiología y Reanimación. Con su conferencia "La anestesia para el paciente cardiopata preoperatorio para cirugía no cardíaca es más fácil de lo que parece" y con su taller con "Técnicas prácticas de anestesia básica independiente con ecocardiografía". El congreso se llevó a cabo del 21 al 24 de agosto en el centro de convenciones Recreativo, Bogotá.

---



### Equipo médico de Comuneros presenta ponencia en foro quirúrgico nacional

"Integración de intestino delgado como deflexor de rotaciones gastrointestinales" es el título de la ponencia que dieron como ponentes a Adriana Londo, cirujana general; Diana Guerrero, cirujana general; Daniel Baudoza, cirujano general; Sandra Plata, médico general; y Ingrid Pedraza, médico general, integrantes del proceso de Desarrollo de la Institución.

La ponencia se realizó en el XIV Foro Quirúrgico Nacional, organizado por la Asociación Colombiana de Cirujía, llevado a cabo del 18 al 21 de agosto en la ciudad de Bogotá, en el centro de convenciones Agora en Cerrefino. El tema principal del evento fue la endoscopia quirúrgica.



Adriana Londo  
Cirujana General



Diana Guerrero  
Cirujana General



Daniel Baudoza  
Cirujano General



Sandra Plata  
Médico General



Ingrid Pedraza  
Médico General

**Usar icopor afecta tu salud, además este material no se degrada ¡Cuida tu salud y la del planeta!**



**Comité Institucional**  
**Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)**

El COPASST es el espacio de trabajo seguro para el desarrollo del sistema de seguridad y salud en el trabajo, participando en la gestión y ejecución de proyectos, actividades y acciones de capacitación de todos los niveles, promoviendo la salud ocupacional en todos los niveles de la institución.

En la foto, desde izquierda a derecha: Ana Karol Romero, Lorely Pérez, María Carpio, Dora Romero, Lorely Romero de Rodríguez, Marly Triana Ramos, Rosalva Cordero, Tania Pérez, Anaconda Castro.

**Logros Obtenidos**



Investigación de causas de accidentes de trabajo en la UCI, generando acciones de aprendizaje de los colaboradores.

Identificación de peligros laborales en el UCI, en áreas administrativas y del área de hospital.

**Logros Académicos**



**Alix Stella Contle Díaz**  
Obtuvo su especialización de Maestría en UCI  
Universidad de Santander UDES

**Promociones internas**



**Javier Leonardo Caceres**  
Técnico en Comercio

**Nuestros usuarios dicen:**

**Por: José de Jesús Diercio Calabrero**  
Para: Hospitalización

Excelente servicio y atención de todo el grupo de usuarios, en los pisos T, 3° y UCI. Cuenta con todo lo necesario, instalaciones y beneficios al doctor, James Anselmo, excelente y todo el grupo agradece por su magnífica atención.

**Por: Doremys Talara**  
Para: Hospitalización

Quiero agradecer mis colegas agradecimientos al equipo de trabajo del T° piso, por su dedicación, constancia y por su excelente labor y atención.

**Por: Javier Ricardo Marín Rangel**  
Para: UCI

Agradezco especial para todo el equipo humano de la UCI, por su responsabilidad profesional, calidad y calidad humana. Es reconfortante saber que en medio de la enfermedad y la angustia, siempre encuentran personas cualificadas de la UCI gracias, Dios los bendiga siempre!

**ACREDITAMOS Un propósito Así vamos en acreditación**

**¿En qué consiste cada uno de los ejes de acreditación?**

El modelo evaluativo de acreditación en salud comprende 6 ejes, a continuación los explicamos:

**Seguridad del paciente**

Brinda seguridad al paciente de salud en el proceso de atención en salud.

**Humanización de la atención**

Se refiere a los valores y principios que orientan la atención en salud en la dignidad del ser humano.

**Seguridad de la tecnología**

Es la gestión eficaz y eficiente en el uso de la tecnología que permite el desarrollo de la atención y de la institución.

**Enfoque de riesgo**

Es la prevención a los riesgos de los procesos de salud que se enfocan en la atención recibida en el hospital.

**Cultura Organizacional**

Es la manera de los valores, conductas, hábitos, costumbres, pensamientos y modos de trabajar que hacen parte del comportamiento de la organización.

**Responsabilidad social empresarial**

Es el compromiso voluntario y ético de las organizaciones que se manifiesta en acciones concretas al servicio público y social de la comunidad de vida de la institución.

Seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión de la tecnología y enfoque de riesgo son los ejes centrales del modelo evaluativo de acreditación en salud.

**Avances en acreditación**

Al iniciar el proceso de acreditación se conformó el grupo de acreditación, los cuales se han encargado de revisar y adaptar a sus procesos cada uno de los estándares, preparados por el comité. Los equipos que se forman para estos grupos son complementados por todos los colaboradores de la institución. Estas reuniones, que ocurren con la frecuencia de lunes, se realizan mediante un video conferencia. Se realiza un seguimiento al cumplimiento del primer trimestre del 2019 del grupo de estándares: estándares relacionados con seguridad del paciente.

**Después de estándares relacionados Seguridad del paciente**

- **IN001** - Instrumento para evaluar el riesgo de eventos en unidades críticas.
- **IN002** - Instrumento para evaluar el riesgo de la atención de pacientes con alto riesgo.
- **IN003** - Instrumento para evaluar el riesgo en la atención a pacientes con enfermedades.
- **IN004** - Instrumento para la atención segura de la gestación y el recién nacido.
- **IN005** - Instrumento para evaluar la seguridad en el momento de la salida de pacientes críticos de la unidad de cuidados intensivos.

**Más Trabajo**

La acreditación nos ha llevado a mejorar.

¿La acreditación nos ha llevado a mejorar?

¿La acreditación nos ha llevado a mejorar?



**AL DÍA CON COMUNEROS**  
28 DE AGOSTO DE 2019 EDICIÓN N° 3

**COMITÉ GENERAL**  
EQUIPO DE COMUNICACIONES:  
Ana Karol Romero - Responsable,  
Marly Triana Ramos - Periodista,  
Rosalia Cordero - Asesoría y diseño gráfico.

¿Quieres ver los próximos documentos de la UCI?  
**CUENTÁNDOS** @comunicacionuci

EDICIÓN N° 4

# AL DÍA CON COMUNEROS

**LOS COMUNEROS**  
Hospital Universitario de Bucaramanga S.A.

ACREDITARNOS  
con propósito

---

### 11 años contribuyendo al bienestar de la región

Este domingo 15 de septiembre en Los Comuneros cumplimos 11 años comprometidos con el bienestar de nuestra región.

Al servicio de alrededor de 25.000 usuarios mensuales, Los Comuneros es uno de los IPS más grandes y completos del departamento, pero disponemos de una infraestructura de 16.255 m<sup>2</sup> que proyecta ampliarse a los 28.250 m<sup>2</sup>. También, contamos con tecnología médica de última generación de los mercados con mayor reconocimiento y respaldo en el mundo, y tenemos un talento humano con formación que más de 800 colaboradores, quienes son el capital más valioso con el que cuenta la institución.

Hacer parte de Comuneros representa aprendizaje humano y profesional permanente. Ser uno de las instituciones del sector salud más exitosas en la región se refleja en el bienestar y confianza de nuestros colaboradores y proveedores.

A corto plazo, nos venimos con el logro de 300 metas que fortalecerán la competitividad de nuestra institución. Optimar la especificación de calidad y ampliar la infraestructura. Alcanzar estos objetivos impactará de forma positiva a la región, al aumentar la oferta de servicios y contribuir a la generación de empleo.

En Los Comuneros nos sentimos orgullosos de lo que somos, de lo que hemos logrado y de las metas que alcanzaremos. Son 11 años en los que seguiremos seguir creciendo juntos, con los aportes que hace a nuestra institución gracias por hacer parte de lo que somos!

2014

2014

2015

2015

2016

2017

2018

2019

### LOGROS MÁS DESTACADOS EN LA LÍNEA DEL TIEMPO

Capacidad Instalada

6 SALAS DE CIRUGÍA

35 CONSULTORIOS DE CONSULTA EXTERNA

42 UNIDADES DE CUIDADOS INTENSIVOS

211 CAMAS HOSPITALARIAS

### Los Comuneros H.U.B. recibió la visita de pares académicos del M.E.N.

Discrepancias al cumplimiento de la misión, el logro de la visión y el fortalecimiento de los procesos institucionales son elementos académicos y científicos. Los Comuneros H.U.B. recibió la visita de pares académicos del Ministerio de Educación Nacional para comprobar la pertinencia de elegir el registro calificado a la especialización en Ortopedia y Traumatología de la Universidad de Santander - UDES.

"Durante la visita fueron como objetivo verificar el cumplimiento de condiciones de calidad de las prácticas formativas de pregrado, postgrado y el desarrollo de proyectos de investigación. Producto de esta visita, se emitió un informe que es considerado por la Comisión Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (COINACES) para tomar la decisión de otorgar el registro calificado al programa" indica Katherine Sandoz Romero, jefe de área de servicios e investigación.

El resultado de la visita fue óptimo, pues los pares realizaron comentarios positivos acerca de los procesos desarrollados en la institución.

De la foto, de izquierda a derecha: Carlos Cepeda, par académico M.E.N.; Juan Ospina, par académico M.E.N.; Sonia Solano, coordinadora académica de área de UDES; William Reyes, sicólogo facultad ciencias de la salud UDES; Erika Loebelo, gerente general UDES; Alfredo Hernández, director médico UDES; Martha Aguilar, vocacionala facultad ciencias de la salud UDES; José Torres, coordinador de proyectos UDES; Katherine Sandoz, jefe de área de servicios e investigación UDES; Lina Gaviria, coordinadora de proyectos UDES.

### Gratitud por la vida del doctor Henry Hugo Medina Antolinez

El pasado 28 de agosto del presente año, falleció el doctor Henry Hugo Medina, médico general que trabajó en nuestra institución, principalmente en el servicio de UCI.

Orlando de Bucaramanga y egresado en medicina de la UDES en el año 1982. El doctor Medina vivió su vida marital en el centro hospital, siendo condecorado Valencia desde el año 1994 hasta el 2008.

En el 2009, el doctor Medina ingresó a la Clínica Comuneros, lugar en donde laboró hasta la liquidación de la institución. Posterior a esto, se vinculó a Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga, brindando sus servicios en los procesos de Calidad Clínica y Urgencias hasta el año 2017. Durante el tiempo que estuvo en la institución, hizo gran batalla de sus enfermedades gracias lo recordará por su carisma y profesionalismo.

Al Doctor Medina lo queramos en profundo respeto y admiración por sus años de entrega y servicio con nuestra institución.

(Edición 4 -Al día con Comuneros- pág.1)

## ¡Ponte en los zapatos del otro!

**Comité institucional**

**Comité de Infecciones**

Este comité se encarga de liderar las estrategias de prevención de Las Infecciones Asociadas a la Atención en Salud (IAAS).



Foto: Jairo | Foto: Jairo | Foto: Jairo | Foto: Jairo | Foto: Jairo

**Logros Obtenidos**

Asesó a la enfermería a la práctica educativa con un grado de 85% en 2013 y un 94% para el trimestre de 2015

Disminuyó la tasa de infecciones de sitios hospitalarios del 42 en marzo de 2013 a una tasa de 23 en julio de 2015

El programa Motos Limpias, el cual por medio de sus operarios, campañas y acciones ha aumentado 30% durante los últimos 6 meses, logrando así en la actualidad su cuenta con un porcentaje de adherencia al 100% de usuarios del SAS.

---

## Logros académicos



**Libardo Bahamón**

Obtuvo su especialización en: Seguridad Informática

Universidad de Investigación y Desarrollo UDI

---

## Nuestros usuarios dicen:

**Por: Pedro José Casas Galvis**  
Paciente Convaleciente

"El Hospital Los Comunereros de Bucaramanga siempre se ha distinguido por su amabilidad y excelente atención. Los funcionarios María Victoria Coronado y Diana González, con sus cálidos serenos matutinos ¡dan los buenos días con gratitud!"

**Por: Jervis Álvarez Tapia**  
Paciente UCI

"Mi felicitación para todo el equipo médico de la UCI 2º piso, por su excelente atención profesional. Conozco a Patricia, Judy, Julia, Sergio, Kristy y al Sergio Jairo."

**Por: Orlando Galdames**  
Paciente Hospitalización

"De parte mía y de mi padre, agradecemos a los médicos internistas del 5º piso de Alexander, De Alexander y demás médicos, por su dedicación y acompañamiento a su padre, también, a las enfermeras de turno, por su paciencia y colaboración, que Dios los bendiga en esta carrera que no es fácil y muchas gracias por todo!"

**Por: Walter Sotoedy Givella**  
Paciente Hospitalización

"El motivo de esta carta es por el buen servicio que recibí del personal del Hospital Los Comunereros, es de agradecer y sentir, en ocasiones, me sentí como en mi hogar y familia, agradezco por todo a cada uno de ellos, porque me hicieron sentir, a cada momento, con ese cariño que tenía desde de mi nacimiento. Espero que sigan así, con ese espíritu de calidad al servicio, con esa calidad humana que es en cada uno de ustedes, en su manera de su manera que para mí anhelo, el Dr. Oscar Bustos Aparicio y sus colaboradores que relaciones e comunicación, por: Juliana, por Lina, por Katherine, Dorotea, Margarita, enfermera Judy, enfermera Adriana, enfermera Estrella, enfermera Fredia, enfermera Diana, enfermera Alejandra, enfermera Victoria y el jefe Ángel Corrales de nutrición ¡Dios los guarde, sigan así!"

**Por: Caribessa Moreno Pérez**  
Paciente UCI

"Fueron excelentes conmigo y fui muy bien atendida, más aún cuando me brindaron muy buenos servicios, esos doctors muy amables y muy atentos. Muchas gracias por sus servicios que me brindaron. Dios me los bendiga por esas atenciones tan maravillosas, y me los agradezco!"

---

## ACREDITACIÓN UNIPROPOSEO

### Así vamos en acreditación

### Referenciación con la FCV

El proceso de acreditación de nuestra institución se refiere con la FCV para identificar los procesos que esta IPS acreditada alcanza el dar cumplimiento a sus estándares de calidad y de mejoramiento continuo.

Según la Acreditación en Salud, la referenciación conceptual tiene como objetivo "identificar las áreas de mejora, conocer los resultados y experiencias exitosas de instituciones de salud acreditadas, que se puedan replicar en la entidad de cada IPS, para mejorar así su performance". La referenciación hace parte integral del proceso de acreditación.

Los líderes de los grupos de autoevaluación de nuestra Hospital, asistentes a la visita, se encuentran oportunamente frente a la observación, para según lo indique nuestra institución está disponible de forma colectiva en el cumplimiento de los estándares de acreditación. La reportarían de manera que los líderes IPS acreditados en el área metropolitana de Bucaramanga son: FCV y Posal.



**Sin tiempo**

Alguno tiempo para la acreditación

Al fin se hizo su trabajo y está cumpliendo con la acreditación.

---

**AL DÍA CON COMUNEROS**  
10 DE SEPTIEMBRE DE 2015 EDICIÓN N° 4

**BOFENTE GENERAL**  
Dr. Roberto Lopera y Dr.  
**EQUIPO DE COMUNICACIONES**  
Aracely Patricia López - Estrella de Guzmán,  
Patricia Coronado Martínez - Priscilla  
Aracely Patricia López Aparicio - Charly Magreth

**¿Cúales son los hechos destacados de tu área?**  
comunicaciones@loscomunerossalud.com  
320 852 3500

**Síguenos**  
@loscomunerossalud

EDICIÓN N° 5

# AL DÍA CON COMUNEROS



**LOS COMUNEROS**  
Hospital Universitario de Bucaramanga S.A.

ACREDITARNOS  
un propósito

---

### El doctor Gabriel Vargas conferencista en Congreso Mundial de Neurocirugía (WFNS) 2019 en Beijing



El Dr. Gabriel Vargas, especialista en neurocirugía, participó como conferencista en el curso precongreso de Neurocirugía del congreso mundial de neurocirugía (WFNS) 2019, realizado en Beijing, China.

El objetivo de la presentación consistió de exponer la experiencia personal y aspectos técnicos de cirugía de tumores intracraneales, realizados en Los Comuneros, los cuales han arrojado buenos resultados, gracias al compromiso y responsabilidad con que se realizan.

Tras de esta gran experiencia, venga con toda la intención y disposición de trabajar arduamente para que el Hospital Universitario de alta calidad científica y continua mejorando los estándares logrados hasta el momento para beneficio de los pacientes y de la institución, doctor Gabriel Vargas, neurocirujano.

Debe destacar que, el doctor Vargas fue designado como parte del grupo operativo del comité de la sección de oncología y base de datos, para el próximo Congreso Mundial de Neurocirugía que se realizará en Bogotá, Colombia 2021.

### Personal de quirófanos se capacitó en reconocimiento de anatomía del corazón



El pasado 7 de septiembre del presente año, se llevó a cabo el primer curso de capacitación teórico-práctico en reconocimiento de anatomía del corazón, dirigido por los doctores Carlos Jiménez y Juan Carlos Rodríguez, en la institución.

Este primer curso tuvo como meta brindar el reconocimiento de la anatomía arterial y venosa de un corazón de cerdo, por ser muy similar al humano, para fortalecer los conocimientos del equipo de cirugía de vasos cardiovasculares. Es importante destacar que esta capacitación contó con la participación de los asistentes en ejercicios en el laboratorio del aula.

Este primer curso dejó resultados positivos, pues contó con una alta participación por parte de médicos generales, instrumentadores, auxiliares, auxiliares de enfermería, personal de apoyo, entre otros, quienes se involucraron activamente con el tema.



### En Los Comuneros celebramos 11 años de servicio en la región



En el auditorio Mariana Beltrán de la institución, se realizó una ceremonia para celebrar los 11 años de la institución. En la ceremonia, el gerente general, Dr. Juan Carlos Rodríguez, en nombre de la institución, se manifestó que "Seguiremos creciendo en la medida que lo hagamos con mucho personal. Por eso, también les invito a que juntos, trabajemos nuestra organización y estructura, para así seguir celebrando los logros que vienen para la institución".

Condecoración a Rosalinda Jerez por 10 años de servicio continuo.

Dentro de la celebración de los once años de la institución, se reconoció a Rosalinda Jerez, médica de Geriatria, por 10 años de servicio continuo.

### Jefe Docencia Servicio conferencista en taller para el control del tabaco en Bucaramanga



El lunes 20 de septiembre, Katherine Rincón Basso, jefe de docencia servicio e investigación, participó como conferencista en el taller denominado "Plan de acción MPTMCR para el control del tabaco", llevado a cabo en el auditorio Gustavo Uribe, del Hotel Chiriquito, Bucaramanga. Este taller estuvo dirigido a profesionales y estudiantes de últimos semestres de los programas de medicina, enfermería, psicología y odontología.

### Rehabilitación cardíaca celebra su primer año de servicio

En septiembre del año 2018, en Los Comuneros dimos apertura al área de rehabilitación cardíaca para mejorar la calidad de vida de los pacientes que sufren de los procedimientos de angioplastia o cirugía cardiovascular.

En la actualidad, se atienden diariamente cerca de 20 pacientes. El área de rehabilitación cardíaca cuenta con 3 fisioterapeutas, 3 terapeutas ocupacionales, 2 nutricionistas y 2 psicólogos, para promover estilos de vida saludables e iniciar de las sesiones de la rehabilitación.

Esta área cuenta con un equipo multidisciplinario conformado por médicos, enfermeras, nutricionistas y psicólogos, para promover estilos de vida saludables e iniciar de las sesiones de la rehabilitación.

El equipo de rehabilitación cardíaca está conformado por Jorge Arturo García, médico internista; Laura Lizaro Pérez Rivera, fisioterapeuta rehabilitación cardíaca; Rocío Castro Arango, auxiliar de enfermería y Adriana Bustos Ariza, nutricionista de gestión de terapia.



(Edición 5 -Al día con Comuneros- pág.1)

54



Comité institucional

**Comité de Ética Hospitalaria**

El comité se encarga de poner en debate, de reflexionar sobre los problemas éticos generados, buscar la protección de servicios de salud a los pacientes de los Comedores UCI. También asesora, apoya y formula recomendaciones sobre los casos presentados por médicos, enfermeras, estudiantes de enfermería y médicos ajenos en la toma de decisiones éticas.

Patricia
Michelle
Guilherme
Diego
Yohana
Marta

**Logros Obtenidos**

Aumentar la visibilidad del Comité de Ética Hospitalaria a través de las cartas de comunicación del Hospital.

**Nuestros usuarios dicen:**

**Pac. Georgina Diaz**  
Pac. UCI

El trato y la atención prestada al paciente y acompañante fue excelente. Siempre están con buena actitud. Agradezco para dar las gracias a todo el personal, médicos y enfermeras por toda la atención, y por estar tan pendientes de su estado. Dios los bendiga, muchas gracias.

**Pac. Luz María Bayo**  
Pac. Hospitalización

Quiero expresar mis más sinceras felicitaciones a todo el personal asistencial: médicos generales, especialistas, enfermeras y auxiliares de enfermería, por su dedicación, humanización, profesionalismo y generosidad para con los usuarios, al igual al personal de cocina, limpieza, etc., quienes, que se han comprometido con escuchar sus actividades y así dar apoyo, al nombre de las prestigiosas entidades. No me queda más que agradecer nuevamente todo grado de atención para con mi señora madre. Dios bendiga todo el personal y espero que de alguna manera se les haga saber mi agradecimiento.

**Pac. Ángel José Salas**  
Pac. Consulta Externa

Me realizaron tomografía de cabeza, me gustó la explicación que me dieron para el procedimiento, fue un éxito, la recuperación ha sido rápida, mejor de lo que esperaba. Excelente labor del personal médico, muchas gracias por todo el servicio que se me ha prestado. Que Dios los compense salud e bienestar y a sus familiares, muchas bendiciones, de corazón gracias.

**Pac. Hugo Fernando Matos**  
Pac. UCI

Muy agradecido por el excelente servicio y atención prestada en esta dificultad de salud presentada por mi esposa, con el apoyo de la vida los médicos en los hospitales, a quienes han contribuido con la recuperación...

**Pac. Maribel Carro**  
Pac. Hospitalización

Quiero felicitar a la enfermera del módulo 3, Angie Sánchez, por su buena atención y excelente servicio. Cuando enferma y que está así, que el señor la guíe.

**ACREDITARNOS Un propósito** Así vamos en acreditación

**Día Mundial de la Seguridad del Paciente**

La OMS promovió la campaña "Seguridad del paciente: una prioridad de salud mundial", en la que invita sensibilizar a las personas frente a la seguridad y las atenciones recibidas en salud.

**¿Cuál es la relación entre seguridad del paciente y acreditación?**

La seguridad del paciente es uno de los principios que se acreditan, lo cual busca generar procesos continuos y sostenibles, seguros, eficientes, prácticos, que respondan a la satisfacción de los profesionales y usuarios, al paciente y al trabajador de su organización.

**El propósito de seguridad del paciente tiene tres componentes:**

- 1 Estrategias de seguridad del paciente.
- 2 Seguimiento de eventos y escape de riesgo.
- 3 Cultura de seguridad.

Recordemos las 7 estrategias para la seguridad de nuestros pacientes:

- 1 Identificar y comunicar el riesgo.
- 2 Minimizar el riesgo de daño al paciente que ocurre.
- 3 Mejorar la seguridad de los medicamentos de alto riesgo.
- 4 Prevenir las alertas por procesos.
- 5 Reducir el riesgo de infecciones asociadas con la atención en salud.
- 6 Mejorar la comunicación efectiva.
- 7 Cirugía en el lugar correcto, al paciente correcto.

**Puntaje**

¿Por qué acreditarnos por puntaje?

El puntaje mínimo es 3.0 y el máximo es 3.8 ya nos acreditamos.

**AL DÍA CON COMUNEROS**  
29 DE SEPTIEMBRE DE 2019 EDICIÓN N° 3

**GOBIERNO GENERAL**  
GOBIERNO AUTÓNOMO DE  
**ESCALO DE COMUNICACIONES**  
Rafael Ángel Cordero - Jefe de Oficina  
Raúl Hernández Domínguez - Jefe de Oficina  
Rafael Ángel Hernández Aguirre - Oficina de Organización

**CUÉNTANOS** ¿Cuáles son los hechos destacables de la área?

- 1 comunicaciones@comuneros.herederos.com
- 2 320 832 3500

**Siguenos** @comuneros

15 DE OCTUBRE DE 2019

EDICIÓN N° 6

# AL DÍA CON COMUNEROS

**LOS COMUNEROS**  
Hospital Universitario de Bucaramanga S.A.

ACREDITARNOS  
Un propósito

---

### El Md. Pablo Guerra León participó como conferencista en el Congreso Internacional de Cirugía Cardiovascular en Cartagena

El Md. Pablo Guerra León, cirujano cardiovascular, participó como conferencista y presidente de mesa en el LXVI Anuario Conferencia 2019, organizado por el American College of Cardiology (ACC) y la Sociedad Colombiana de Cardiología y Cirugía Cardiovascular (SCCC), llevado a cabo en Cartagena, Colombia. En el lugar, el doctor Guerra León presionando su ponencia "Cirugía de arterioplastia en cirugía cardiovascular".

Posterior a esto, el doctor Guerra León presentó, en Bucaramanga, México, su curso taller titulado "Hacia el futuro", haciendo énfasis a su rol como jefe de la especialidad cardiovascular. Esta actividad contó con la asistencia de más de 30 cirujanos cardiovasculares de México y Centroamérica.

### El Md. Jaime Amarillo participó como conferencista en el Simposio Binacional de Cirugía Vascular

El Md. Jaime Amarillo, cirujano cardiovascular, presionó su ponencia "Eficacia clínica cuando opero", en el Simposio Binacional de Cirugía Vascular – cirugía endovascular, angiología y especialidades afines- organizado por la Asociación Colombiana de Cirugía Vascular y Angiología, el cual tuvo lugar en Costa Norte de Santander.

---

### Personal de gastroenterología presente en ACADI

En septiembre se llevó a cabo el Congreso de Aparato Digestivo, en las instalaciones del Centro de Convenciones de la ciudad de Cartagena, el cual estuvo organizado por las Asociaciones Colombianas de Gastroenterología, Endoscopia Digestiva, Hepatología y Coloproctología (ACADI), invitando de esta manera a los especialistas más importantes de América Latina. Este evento contó con la asistencia de cuatro integrantes del servicio de gastroenterología de nuestra institución. "Haber asistido a ACADI 2019 es una oportunidad muy grande, tuvo la oportunidad de participar en todas las actividades realizadas incluyendo conocimiento en temas científicos de nuestra área de gastroenterología", indicó, Dinka Jiménez, auxiliar de enfermería, quien asistió al evento.

En la foto, de izquierda a derecha: Dinka Jiménez, auxiliar de enfermería; Angella Rivas, gastroenteróloga; Juan María Guevara, coloproctólogo; Martha Villalón, auxiliar de enfermería.

### Se realizó taller de Auditoría en Salud en Los Comuneros

El pasado 8 de octubre se realizó el taller Auditoría en Salud, el cual se enfocó en reforzar las principales técnicas de los procesos de calidad, enfocados sobre la atención en salud que reciben los usuarios. El taller se realizó en el auditorio Mariana Gethin de nuestra institución. Este taller estuvo dirigido a coordinadores y líderes de procesos académicos y administrativos, el cual estuvo a cargo de los profesores Jaime Darío Lizcano, ingeniero industrial y economista, y Margie Patricia Avila, jefe de enfermería.

---

### Los Comuneros participó del simulacro de Evacuación Nacional

El pasado 7 de octubre se realizó el simulacro nacional de evacuación con el propósito de evaluar, mejorar y fortalecer la capacidad y el desempeño de la comunidad de estudiantes de la institución, en el momento de evacuación y salir de manera segura y ordenada de las instalaciones de la institución. De esta manera, se realizó un simulacro de evacuación en donde participaron todos los usuarios.

En la imagen se muestra el momento en que los usuarios, en el momento de evacuación, se dirigen a los puntos de evacuación de manera ordenada y segura, en el momento de evacuación, se dirigen a los puntos de evacuación de manera ordenada y segura, en el momento de evacuación, se dirigen a los puntos de evacuación de manera ordenada y segura.

---

## Área Saludable

Escúchanos todos los sábados de 8:00 a 9:00 a.m. en la

100.7 FM Emisora Cultural Luis Carlos Galán.

Una producción de Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga en asociación con Emisora Cultural Luis Carlos Galán

ANEXO 21

Gota a gota,  
el agua se agota.

**Comité institucional**

**Comité de usuarios**

El comité se encarga de proveer un ámbito de reflexión sobre los problemas, retos y oportunidades, durante la prestación de servicios de salud a los pacientes de los Comedores NUTS. También genera, recibe y formula recomendaciones sobre los casos presentados por médicos, enfermeras, nutricionistas y otros de especial, involucrándolos en la toma de decisiones clínicas.

En la actualidad el comité cuenta con 6 usuarios que tienen una asistencia del 100% de participación en las reuniones programadas durante el año, evidenciando su compromiso con el bienestar de nuestros pacientes.

**Logros académicos**

**Nicolle Tatiana Zárate**  
Obtuvo su diploma en:  
Técnico en Salud Ocupacional  
Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA

**Promociones internas**

**Lupita del Carmen Meneses**  
Técnica programadora de cirugía

**Nelson Fernando Ausique**  
Técnico de fisioterapia

**Nuestros usuarios dicen:**

Por Olga Lucía Aguado León  
Pais: Hospitalización  
Definitivamente el Dr. Barreto, gastroenterólogo, me realizaron una endoscopia con anestesia, gracias a Dios crecí con un excelente médico, me hizo sentir cómoda, tranquila, fue muy amable, respetuoso y a todas mis preguntas, me brindó seguridad, día a día por su vida, profesionalismo como el que los que nos cuidamos los pacientes, me siento muy agradecida con toda la atención que me dieron todos, antes, durante y después del procedimiento (postoperatorio).

Por Luz Margarita Márquez  
Pais: Consulta Externa  
Me siento segura y satisfecha con la Dra. Marcela Páez, ella me escuchó, me atendió muy bien, tengo confianza en ella. Gracias doctora por su amable atención, Dios la bendiga por su estabilidad y calma que me brinda.

Por Mariana Rojas  
Pais: Quirófanos  
Para mí el servicio es excelente, que la institución brinda los servicios con la mejor experiencia y calidad hacia el paciente.

**ACREDITARNOS un propósito**

**Así vamos en acreditación**

**Humanización**  
Humanización es una de las ejes centrales de acreditación, y consiste en realizar las tareas desde con ética y valores. Es por eso que al hablar de humanización hablamos de conducta, teniendo en cuenta el enfoque de la salud, ya que esto permitirá brindar una correcta atención a nuestros usuarios según sus necesidades a nivel físico, intelectual, emocional y social.

**Política de humanización**  
En nuestra institución contamos con una política de humanización que promueve una cultura de atención, la cual está centrada en el respeto al ser humano, sus creencias, valores, privacidad y dignidad, que se encuentran reflejados en el buen trato al paciente y su familia, y de igual manera con el bienestar y desarrollo de los colaboradores.

**Tareas**  
No es tanto de acreditación... Acreditación es tener procesos seguros y humanizados.

**AL DÍA CON COMUNEROS**  
16 DE OCTUBRE DE 2018 | TERCERA EDICIÓN

**BOLETÍN GENERAL**  
BOL-00001-2018-001

**COMITÉ DE COMUNICACIONES**  
Mónica Patricia Rodríguez - Coordinadora  
María Victoria Hernández - Asesora  
Mónica Aldemar Hernández - Diseño y desarrollo

**CUÉNTANOS** ¿Quieres saber los hechos destacados de tu área?  
comunicacion@spg.comunicacion@coltebs.com  
320-432-3520

**Síguenos**  
@SPG COMUNEROS

(Edición 6 -Al día con Comuneros- pág.2)

SECCIÓN N° 7

# AL DÍA CON COMUNEROS



**LOS COMUNEROS**  
Hospital Universitario de Occidente S.A.

ACREDITAMOS  
UN PROPOSITO

Los Comuneros lider en donación y trasplante



En la foto: la responsable de Transplantes, Tereza Torres, la coordinadora de Transplantes, María Victoria Torres, y la coordinadora de Transplantes, Tereza Torres.

El Instituto Nacional de Salud (INS) y el Ministerio de Salud y Promoción Social reconocieron a Santander en la categoría "Tercera Mejor en gestión de donador, trasplante una vez realizada la donación" que ha realizado nuestra institución al respecto los años de donantes en países caribícos y recibir acreditación.

Desde el año 2018, la segunda IV de Santander ha participado en el rescate de 94 órganos, de estos 71 se han podido trasplantar, una actividad en el año 2019 ha tenido un crecimiento del 20%. Los Comuneros ha contribuido a esta labor con el soporte y mantenimiento efectivo de los donantes en nuestra institución de Cuidados Intermédicos.

La donación se realizó el pasado 17 de octubre, durante el IV Simposio Nacional de Actualización de Simposio de Transplante de Órganos y Tejidos, realizado en el Hospital Militar Central, de la ciudad de Bogotá. Lina María López, gestora clínica de calidad, fue la persona designada por la Universidad para recibir el reconocimiento.



Sensibilización para la donación

A nivel regional el 16 de octubre, Los Comuneros participó en la conmemoración del día mundial de la donación de órganos y tejidos en la Plaza Carlos Luis Caballero, Santander, en evento organizado por la Secretaría de Salud de la Gobernación de Santander. Allí se contó con la presencia de distintos representantes de salud, los cuales se encargaron de sensibilizar e informar al ciudadano frente a temas relacionados con donación y trasplantes.

Hospitalización 4° piso ¡Los más comprometidos con la prevención de las IAAS!



El programa de seguridad del paciente del área de hospitalización 4° piso, por su compromiso en la prevención de IAAS, al mostrar una disminución progresiva hasta año en el mes de septiembre.

"La tasa de infecciones es uno de los indicadores de seguridad del paciente, por eso su disminución refleja el compromiso con la calidad en la atención a nuestros usuarios" indicó Mariana Figueroa, jefe de enfermería seguridad del paciente.

Nuestros Comuneritos festejaron su día

Con el objetivo de brindar un espacio de distracción para los hijos de nuestros colaboradores, se realizó la presentación de la película Los Niños Adornos en Comunas de la Facultad, el pasado 16 de octubre, la cual contó con la participación de 500 asistentes, entre niños y papás, quienes lograron disfrutar en familia la celebración del día de los niños.

Esta actividad perteneciente al plan de bienestar laboral, fue organizada por Gestión del Talento Humano, quienes lograron ofrecer un espacio de integración a los miembros más pequeños de nuestra institución.



¡Manos limpias, siempre! Así celebramos el día internacional del lavado de manos



El pasado 12 de octubre conmemoramos el día internacional del lavado de manos, por lo que, se realizó una jornada de sensibilización en los áreas administrativas para recordar y demostrar a los colaboradores los pasos y la importancia de la correcta higienización de manos. Las actividades estuvieron lideradas por Diana Carolina León, enfermera del centro de rehabilitación, quien contó con apoyo de estudiantes de enfermería (ICCI), personal de laboratorio (Witt, Química, Bioquímica y Bacteriología) y Bacteriología.

Recuerden los 5 momentos de la Organización de Naciones Unidas:

1. Antes de tocar a alguien.
2. Antes de una tarea Limpia/Aséptica.
3. Después de ir al baño o después de usar el baño.
4. Después de tocar al paciente.
5. Después del contacto con el entorno del paciente.



Personal H.U.B. se capacitó en curso de Lenguaje de señas



Con el propósito de brindar una atención en salud de alta calidad, así como a nuestros pacientes, se llevó a cabo el Curso de Lengua de señas, con una intensidad de 40 horas, en la Universidad Simón Bolívar, el cual contó con la participación de tres integrantes de nuestra institución, entre una docente Anaely Tello, médica general de calidad, Marly Rodríguez, enfermera gestora de calidad, y Diana Linares, psicóloga, y social.

Sandra Vianney Sanguino García (Q.E.P.D.)  
Instrumentadora quirúrgica



"Cuando alguien habla en lenguaje de señas, primero se debe entender el lenguaje de señas, pero también se debe entender el lenguaje de señas en el momento de cuidar a los pacientes, porque es importante que el lenguaje de señas sea entendido por todos los usuarios de nuestra institución".

Sandra Vianney Sanguino García

(Edición 7 -Al día con Comuneros- pág.1)

58

## Tus manos limpias salvan vidas.



**Comité institucional**

**Comité farmacia y terapéutica**

El comité de farmacia y terapéutica es un organismo asesor al plantel clínico de los medicamentos y dispositivos médicos que se encuentran relacionados en el listado de insumos, también se encarga de revisar los programas de "farmacovigilancia" y "farmacoeconomía" así como los planes de manejo de riesgo de los medicamentos, así como el control y almacenamiento de los mismos, realiza el seguimiento del cumplimiento de los Planes de Monitoreo de Medicamentos de Alto Riesgo y los planes de uso por consumo y ajuste de planes de adquisición de insumos.

---

**Logros académicos**



**Yvonne Escobar**  
Médica de Medicina Interna  
Hospital General de México



**María del Carmen**  
Enfermera jefe de enfermería  
Hospital General de México



**Mariana Torres**  
Enfermera jefe de enfermería  
Hospital General de México

---

**Promociones internas**



**Sandra Liliara Hernández**  
Técnica de talento humano

---

**Nuestros usuarios dicen**

**Por Yvonne Escobar**  
Médica de Medicina Interna

Desde el momento que ingresé con todo el personal del Hospital desde el personal de servicio hasta los médicos especialistas, he recibido muy bien, con mucha calidad humana y profesionalidad.

**Por Estela Flores**  
Paciente

La atención fue excelente, gracias por ser muy fáciles y por las instalaciones, personal y servicios, son súper humanos, que sea su familia.

**Por Aurora Aguilar**  
Paciente

La atención fue excelente, fueron muy amables y atentos, sobre todo Agiles en su atención. Felicitaciones a la Unidad de Urología y Neofr.

---

**Así vamos en acreditación**

**Gestión de la Tecnología**

Esta gestión tiene como finalidad la identificación de necesidades de tecnología para implementar las fases de planeación, selección, adquisición, instalación, uso, mantenimiento, actualización, mejoría y disposición final de los equipos, así como la gestión de riesgos relacionados con el uso de la tecnología.

Objetivo del concepto de tecnología médica que busca implementar los programas de farmacovigilancia y control de farmacovigilancia por ser una prioridad. Mejorar la eficiencia, rapidez, calidad y cumplimiento de servicios de salud relacionados con la correcta gestión de la tecnología.

De esta manera la gestión de la tecnología se encarga de administrar la tecnología biomédica de Los Comunes S de RL a su aseguramiento la selección, adquisición o construcción oportuna y entrega de los equipos necesarios en cada servicio y aseguramiento de su funcionamiento, mediante la evaluación de la confiabilidad y cumplimiento de los estándares de calidad, así como la planeación y protección, y del cumplimiento de obligaciones durante el tiempo de vida de la misma.



**La entidad**

¿Cómo se logra la acreditación?

EL SECTOR

**AL DÍA CON COMUNEROS**

7 DE NOVIEMBRE DE 2016 "DÍA N° 7"

**SECTOR GENERAL**

**EQUIPO DE COMUNICACIONES**

Dirección: Hospital General de México  
 Calle: Paseo de la Reforma s/n, colonia Juárez, México DF, México  
 Teléfono: (55) 5622 1000  
 Correo electrónico: comunicacion@hgm.com.mx

¿CUANTOS?

¿Cuántos por los hechos comunicados de la zona?

Correo electrónico: comunicacion@hgm.com.mx  
 Teléfono: (55) 5622 1000

(Edición 7 -Al día con Comuneros- pág.2)

18 de febrero de 2014

EDICIÓN N° 8

# AL DÍA CON COMUNEROS



Magister Universidad de Buenaventura S.A.

ACHREDITARMS

un diagnóstico

---

**Consulta Externa PGP realiza taller de neurodesarrollo infantil**



Con el objetivo de acercar a los padres en el cuidado de la primera infancia a infancia, el pasado 21 de octubre la Consulta Externa PGP realizó, en el auditorio Municipal de Los Comuneros, el taller "Neurodesarrollo infantil", en el cual se realizaron sesiones de actualización del personal, talleres de juego oral y alimentación complementaria para nuestros menores.

Este taller contó con la asistencia de estudiantes y sus docentes, quienes tuvieron un rol importante a los miembros de nuestra institución: Vivian Moreno, psicóloga clínica; Laura García, enfermera; y Esteban Rivera, psicopedagogo. Es importante destacar el compromiso de nuestra institución en el fortalecimiento de las redes integrales de atención en salud (IAS) mediante con el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia.

---

**El equipo de Humanización lidera la Campaña del silencio**

Con médicos y habitantes, el equipo de humanización llevó a cabo la "Campaña del silencio" la cual busca sensibilizar a nuestros usuarios y colaboradores sobre la importancia de reducir el ruido en los ambientes hospitalarios por medio de acciones como:

1. Usar el celular en modo silencioso.
2. Evitar el ruido en los corredores de farmacia.
3. Minimizar el volumen de la voz para generar bienestar.
4. Promover una cultura de respeto al silencio hospitalario.

Hoy que sabemos que el ruido ambiental es uno de los principales factores de la contaminación del medio ambiente y puede afectar en niveles críticos, los resultados con calidad de la atención de salud, la "Campaña del silencio" se empezó realizando de forma espontánea hasta llegar a ser un factor de respeto y hospitalidad.



---

**Aumenta la dotación de equipos médicos**



En Los Comuneros continuamos mejorando la dotación de tecnología. En el tercer trimestre del año 2013 se dio el proceso de Compra de Equipos PGP por el equipo de gestión de compras. En igual manera, en el mes de diciembre se aprobó la adquisición de 2 monitores de flujo de gases que fueron recibidos de inicio al momento de producirse en el área y se están en espera para la correcta prestación del servicio.

Por otra parte, en el servicio de UCI se logró gestionar, junto con la coordinación médica, la adquisición de 2 equipos para medir gases (capnografía) PGP, los cuales ayudarán a realizar el monitoreo de la función cardíaca, pero con los profesionales que son los responsables más cercanos y de esta manera ayudar a la pronta recuperación de nuestros pacientes.

Por su parte, Juan Carlos Romero, coordinador de equipos médicos, resalta la importancia del mantenimiento de los equipos y la realización de una comisión Seguridad y Salud Ocupacional, debido a que "La atención del usuario debe estar basada en una filosofía para tener tecnología médica de calidad y así mejorar el desempeño de los procedimientos hospitalarios a los estándares de calidad".

---

**Líderes de procesos asisten a taller de Gestión Hospitalaria**



Para los coordinadores y líderes de procesos de nuestra institución se realizó la conferencia "Gestión Hospitalaria" la cual fue organizada por el doctor y profesor universitario Fabio López para una jornada de formación en investigación en enfermedades infecciosas de la UNIC, y que a su vez es desarrollado como director del departamento de atención en salud del Hospital de la Facultad de Medicina de la Universidad de San Pablo (USP). En esta conferencia se compartió la experiencia de la gestión Hospitalaria del doctor Páez en el servicio de Urgencias de las Clínicas de la UNIC ubicada en el municipio de San Pablo (Buenaventura), presentando información de investigación para nuestra institución.

**Consulta Externa PGP y Gestión de Servicio al Cliente participaron en la jornada de liderazgo**



El pasado 14 de noviembre se llevó a cabo la jornada denominada liderazgo personal y cultura de alta dirección, dirigida al personal de todos los niveles y contó con la presencia de la Consulta Externa y Gestión de Servicio al Cliente. Esta actividad contó con la participación de 80 colaboradores y fue liderada por la profesora licenciada María Angélica Dasso, coach organizacional. La jornada tuvo como propósito el desarrollo del programa de capacitación en habilidades blandas que incluye el proceso de Gestión del Talento Humano.

(Edición 8 -Al día con Comuneros- pag.1)

**El uso indebido de los antibióticos es un riesgo para todos**

**¡Manéjalos con cuidado!**



**Comité Institucional**  
**Comité de Vigilancia Epidemiológica - COVE**

Con el fin de mejorar de forma efectiva el control, monitoreo y manejo del sistema de salud pública epidemiológica y de salud pública, se conformó el Comité de Vigilancia Epidemiológica - COVE, integrado por representantes de las diferentes instituciones, entidades, organismos, instituciones, universidades, centros de investigación, entre otros, con el fin de garantizar la calidad de la atención y mejorar la atención de salud de la población.

**Logros Obtenidos**

Logros en la gestión institucional, en el mejoramiento de los servicios de salud pública, en el fortalecimiento de la capacidad institucional y en el mejoramiento de la atención de salud pública.

Logros en la gestión institucional, en el mejoramiento de los servicios de salud pública, en el fortalecimiento de la capacidad institucional y en el mejoramiento de la atención de salud pública.

**Logros académicos**



**Geyler Johana Barrientos Uribe**

Obtiene su diploma de maestría en el área de gestión de la salud pública de la Universidad de Santander UIS.

**Nuestros usuarios dicen**

**Por: Fabián-Ferdinand Acosta**  
Pais: Hospitalización

A través de este espacio quiero expresar mi profunda agradecimiento por el servicio que me ha prestado desde su inicio y por el nivel de atención, responsabilidad y compromiso que me brinda desde que ingresé a este centro de salud. Me siento muy afortunado de estar en su servicio de salud pública, agradezco su calidad, seriedad y dedicación durante mi hospitalización. Así mismo, agradezco el apoyo brindado en mi ingreso a Nivel por todos los servicios brindados por el grupo médico que me atendió desde mi ingreso.

**Por: Edith Diaz Chavez**  
Pais: Hospitalización

Quiero felicitar al grupo de enfermeras y enfermeras que me brindaron un excelente servicio de atención y seguimiento por el buen trato que recibí día a día en todos los momentos. Me voy muy agradecida por el buen trato y el gran amor con que me hicieron sentir a pesar de mi enfermedad. Gracias a todos los profesionales que me brindaron un excelente servicio de atención, el trabajo que me hicieron en cada día en el hospital, me hace muy feliz.

**Por: Diana Rosa Martínez**  
Pais: Urgencias

Me complace en haber recibido un excelente servicio de atención y seguimiento por el buen trato que recibí día a día en todos los momentos. Me voy muy agradecida por el buen trato y el gran amor con que me hicieron sentir a pesar de mi enfermedad. Gracias a todos los profesionales que me brindaron un excelente servicio de atención, el trabajo que me hicieron en cada día en el hospital, me hace muy feliz.

**Por: Juan Fernando Castro**  
Pais: Consultas externas

Agradezco a todos los profesionales que me brindaron un excelente servicio de atención y seguimiento por el buen trato que recibí día a día en todos los momentos. Me voy muy agradecida por el buen trato y el gran amor con que me hicieron sentir a pesar de mi enfermedad. Gracias a todos los profesionales que me brindaron un excelente servicio de atención, el trabajo que me hicieron en cada día en el hospital, me hace muy feliz.

**Por: Juan Pablo Pérez**  
Pais: ICS

Desde el momento en que ingresé al hospital, he estado en un excelente servicio de atención y seguimiento por el buen trato que recibí día a día en todos los momentos. Me voy muy agradecida por el buen trato y el gran amor con que me hicieron sentir a pesar de mi enfermedad. Gracias a todos los profesionales que me brindaron un excelente servicio de atención, el trabajo que me hicieron en cada día en el hospital, me hace muy feliz.

**Así vamos en acreditación**

**Enfoque de Riesgo**

Acreditación es el proceso de evaluación de la calidad de los servicios de salud pública, con el fin de garantizar la seguridad de los pacientes, la satisfacción de la comunidad, la mejora de la tecnología, el enfoque de riesgo, el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, de salud, de la gestión, así como el cumplimiento de los requisitos de la acreditación. Este proceso se realiza en un ambiente de colaboración y respeto por el enfoque de riesgo.

En este enfoque de riesgo se evalúan los procesos de atención de salud pública, con el fin de garantizar la seguridad de los pacientes, la satisfacción de la comunidad, la mejora de la tecnología, el enfoque de riesgo, el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, de salud, de la gestión, así como el cumplimiento de los requisitos de la acreditación. Este proceso se realiza en un ambiente de colaboración y respeto por el enfoque de riesgo.



**El ascensor**

¿Cómo se siente el ascensor que te lleva al nivel superior?

¿Cómo se siente el ascensor que te lleva al nivel inferior?

**AL DÍA CON COMUNEROS**

19 DE NOVIEMBRE DE 2018 LONDÓN N° 8

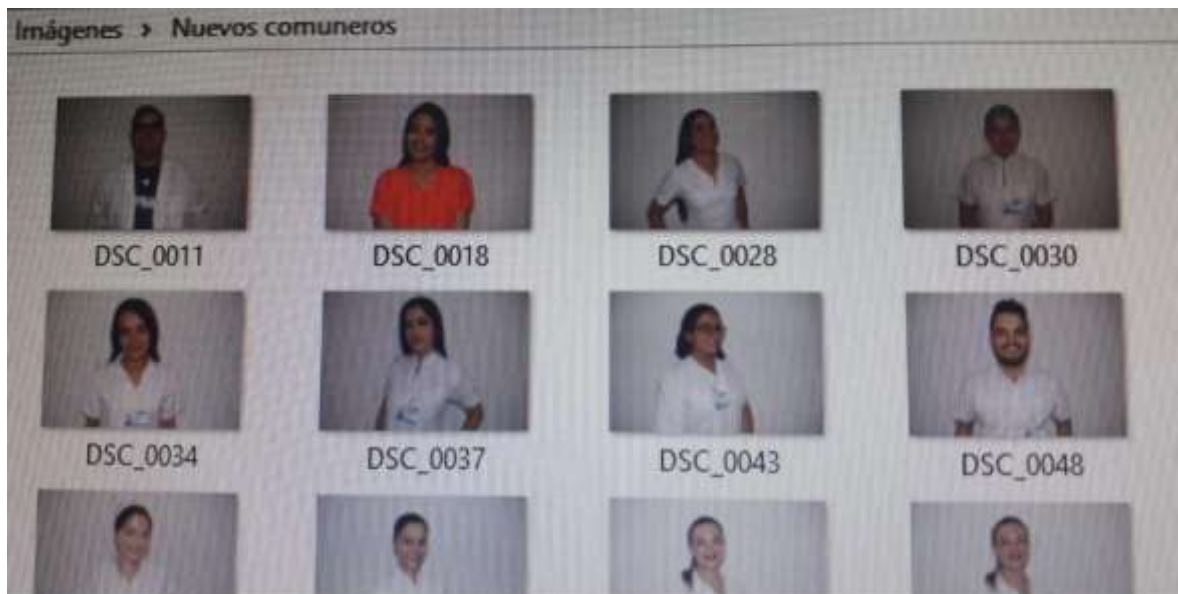
**SERVICIO GENERAL**  
Pais: Atención al cliente  
**TIEMPO DE COMUNICACIONES**  
Pais: Atención al cliente  
Pais: Atención al cliente  
Pais: Atención al cliente

**CUENTAVOS** ¿Quieres con los mejores descuentos de tu país?

www.comuneros.com.co  
011 422 3320

(Edición 8 -Al día con Comuneros- pág.2)

## ANEXO 26





ANEXO 27

UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES		FORMATO PARA CONTROL DE ASISTENCIA				Categoría: Fecha: Tema:
Fecha	DD / MM / AAAA		HORA		Control de asistencia a: Capacitación ( ) Reunión general ( ) Ingreso	
	Inicio	Final			Cursillo institucional ( ) Grupo primario ( ) Lugar (es) (comunes)	
Tema: <u>SEMINARIO DE CALIDAD 3. Al día del paciente.</u>						
Número del responsable de la reunión: <u>Schiffino, Noemí</u>						
Nº	Nombre	Nº Documento de Identidad	Cargo	Firma		
1	Juan C. SANCHEZ A.	10285963	Oftalmólogo	<i>[Firma]</i>		
2	Susana Vera R	52169905	Aux Enf	<i>[Firma]</i>		
3	Liliana María Díaz	37721125	Aux Enf	<i>[Firma]</i>		
4	Patricia Cecilia S	49.661.89	Aux Enf	<i>[Firma]</i>		
5	Liliana Bonetto	32.212.409	Enfermera	<i>[Firma]</i>		
6	Juan Luis González	07857287	Experto	<i>[Firma]</i>		
7	Javier Marco Díaz	02879999	Médico	<i>[Firma]</i>		
8	Jorge Rodríguez	101057050	Fisioterapeuta	<i>[Firma]</i>		
9	Fanny Carolina Jiménez	106565322	Md Spal Cirugía Cu	<i>[Firma]</i>		
10	Catherine Alicia M	107863199	Aux enfermera	<i>[Firma]</i>		
11	Verónica García V	63352125	Aux formación	<i>[Firma]</i>		
12	Mico 193 SINDE	104581811	Aux formación	<i>[Firma]</i>		
13	Sandra Valeria González	101888504	Enfermera	<i>[Firma]</i>		
14	Liliana Pator	104476004	Enfermera	<i>[Firma]</i>		
15	Susana Beatriz G	107863199	Md Spal	<i>[Firma]</i>		
16	Luzmila Magallon	109576114	Md Spal	<i>[Firma]</i>		
17	Verónica Moreno C	101888504	Enfermera	<i>[Firma]</i>		
18	Luciana Kawarick	109810797	Enfermera	<i>[Firma]</i>		
19	M. D. Corrado	0916027	aux enf	<i>[Firma]</i>		
20	Adriana Mendoza	37861600	Aux Enf	<i>[Firma]</i>		
21	Hebe...	63312133	Aux de enfer	<i>[Firma]</i>		
22	Verónica A. Lozano	107863199	AUX S. I. F.	<i>[Firma]</i>		
23	Sofía S. P...	104581811	Fisioterapeuta	<i>[Firma]</i>		
24	Laura María González P	633550157	Fisioterapeuta	<i>[Firma]</i>		
25	Patricia Susana Cond	101888504	Enfermera	<i>[Firma]</i>		

Firma del responsable de la reunión: *[Firma]*

ITEM DE CALIFICACION PARA PARTICIPANTES: 4.1 - 4.2 = Excelente; 3.7 - 4.0 = Buena; 1 - 2.9 = Deficiente

ANEXO: PROFES Formatos para control de asistencia (cuando se requiere especial, médico y enfermería)

Elaborado: Nancy Riquelme - Mg. Patricia María López - Patricia Gómez, Coordinadora de Personal; Silvia Landeira - Jefe, Coordinadora de Gestión y Proceso de Calidad; Daniela María Calvo - Jefe de Talento Humano

Socialización  
5ª Edición  
Al día con  
Comentarios  
Cumplimiento  
porcentaje  
107%

## ANEXO 28

**Keren Yemina Lizarazo Tibamoza**

**Comunicadora Social**  
**Gestión Gerencial**



✉ [keren.lizarazo@loscomuneroshub.com](mailto:keren.lizarazo@loscomuneroshub.com)

☎ +57 (7) 6343536 EXT: 1201

📠 320 832 33 20

📍 Carrera 27 N° 30 - 15 Bucaramanga

**Aviso legal:** Este correo electrónico puede contener información confidencial, privada, reservada o legalmente protegida y va dirigida única y exclusivamente para el uso del destinatario previsto. En caso que usted no sea el destinatario autorizado, le solicitamos amablemente que notifique de manera inmediata al emisor y proceda a borrar y destruir este mensaje, incluyendo los archivos adjuntos. La divulgación, difusión, distribución, copia o la toma de cualquier acción basada en la información aquí contenida está prohibida y será considerada ilegal conforme a la Ley 1273 de 2009 de Delitos Informáticos y Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales. Por otra parte, si no desea recibir más este tipo de correos le agradecemos notificarlo a [tratamientodedatos@loscomuneroshub.com](mailto:tratamientodedatos@loscomuneroshub.com) en donde también podrá solicitar la actualización o eliminación de su información de nuestras bases de datos. Conozca en este enlace nuestra política de tratamiento de datos personales <https://www.loscomuneroshub.com/politica-de-tratamiento-de-datos.pdf>

🌐 @LosComunerosHUB 🌐 [www.loscomuneroshub.com](http://www.loscomuneroshub.com)

Tu expectativa nuestro reto, tu bienestar nuestro propósito.

ANEXO 29



**LOS COMUNEROS H.U.B.  
FICHA TÉCNICA VIDEO INDUCCIÓN Y  
REINDUCCIÓN**

<b>Nombre del video:</b> Inducción y reinducción LCHUB	<b>Ficha No. 1</b>
<b>Realizadores:</b> Keren Lizarazo – Sebastián Nonsoque – Andrés Martínez – Nathalia Peña	
<b>Fecha de emisión:</b> octubre 1	
<b>Contenido:</b> Todos los procesos que conforman Los Comuneros HUB- ejemplo: central de mezclas, seguridad del paciente, gestión del talento humano, gestión de nutrición, gestión de enfermería, entre otros.	
<b>Target:</b> nuevo personal del Hospital y también personal con un tiempo superior de 6 meses vinculado a la Institución	
<b>Plataforma:</b> Powtoon	
<b>Género y formato:</b> Audiovisual	
<b>Duración:</b> 60 minutos	
<b>Periodicidad:</b> Sujeto a horarios de Talento Humano	
<b>Objetivo del video:</b> El objetivo de este video fue disminuir los tiempos en que se realizaba las inducciones y reinducciones ya que los líderes de procesos del Hospital realizaban su presentación de manera presencial y esto afectaba sus labores, también, la persona que realizaba estas inducciones gastaba más de media jornada laboral, por eso, se realizó este producto audiovisual el cual ha sido más efectivo y de mejor entendimiento.	