



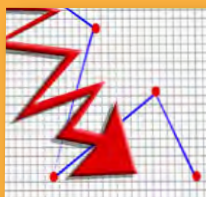
FUNDACIÓN HOSPITAL INFANTIL  
UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ  
MANOS CALIDAS Y CONFIAIBLES

# Voces Saludables

## Grupo de Interés

Boletín No.7- Abril 2014

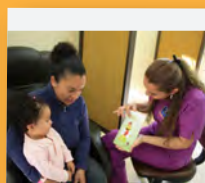
### En esta edición



Inversiones del Hospital



Derechos de las personas en condición de discapacidad



Buen trato en el servicio

### HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ. INVERSIONES ORIENTADAS HACIA EL USUARIO Y EL BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS

Por: Dr. Fernando de la Torre, Subdirector Administrativo y Financiero

Desde los comienzos del Hospital Infantil Universitario de San José las inversiones han estado orientadas en tres ejes estratégicos principales: la creación de una infraestructura que permita ofrecer al paciente y su familia un servicio médico de alta calidad, la creación de un centro de prácticas para los estudiantes de la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud y la infraestructura para poder ofrecer a sus empleados y colaboradores un espacio adecuado para el desarrollo de su trabajo.

Las inversiones para la creación y puesta en marcha del Hospital, fueron realizadas inicialmente por la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud.





En los últimos años las inversiones en infraestructura y equipos se han realizado con los excedentes generados por la operación del Hospital Infantil Universitario de San José y con el apoyo de los outsourcings, siempre orientadas y autorizadas por el Consejo Superior de la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud y por el Consejo de Gobierno y la Junta Directiva del Hospital Infantil Universitario de San José.

Durante los primeros años del Hospital, las inversiones estuvieron orientadas a la habilitación de los servicios de urgencias, hospitalización, consulta externa, salas de cirugía, unidades de cuidado intensivo UCIs, Centro Médico, instalaciones eléctricas, hidráulicas y de cableado estructurado, adecuación del sistema de basuras, del sistema de gases medicinales, reforzamiento estructurado y la creación de las oficinas asistenciales y administrativas. Estas inversiones superaron los \$25.000 millones de pesos.



El presupuesto anual de inversión ha estado orientado siempre hacia el usuario y su familia, hacia el desarrollo de nuevos servicios médicos, ofertados a la comunidad, a las EPS y al proceso de mejoramiento continuo y de calidad del Hospital, el cual ha sido guiado por los estándares generados por el proceso de acreditación del Hospital.

Es así como durante los años 2011 y 2012 se invirtieron \$2.875 millones de pesos en la ampliación de las salas de espera de la unidad quirúrgica, la obra civil para la adecuación de la zona de resonancia magnética nuclear, la adecuación de la zona de esterilización y la ampliación de la portería principal.

Por otra parte, la adquisición de equipos biomédicos y de cómputo con tecnología de punta, buscan generar un factor diferenciador en el servicio médico que se presta a los usuarios del Hospital.

Por ejemplo, en el área de resonancia magnética, se invirtieron más de \$2.000 millones de pesos, adquiriendo un resonador que permite manejar estudios específicos de difusión y perfusión para examinar si las lesiones cerebrales del paciente comprometen partes cognitivas y de movimiento, generando no sólo el diagnóstico, sino también el pronóstico de la lesión. Adicionalmente se cuenta en el área de resonancia magnética, con una máquina de anestesia especial para resonancia, que permite desarrollar procedimientos y estudios con anestesia, siendo el Hospital Infantil de San José, un centro de referencia en Bogotá para este tipo de procedimientos, junto con la clínica Shaio y la Cardioinfantil. La sola inversión en la máquina de anestesia superó los \$270 millones de pesos.

Por otra parte el angiógrafo, en el área de imagenología, permite hacer estudios y cirugías mínimamente invasivas, realizando no sólo el diagnóstico, sino también el procedimiento terapéutico. En el área de escanografía, se maneja la reconstrucción virtual del tracto digestivo y la reconstrucción tridimensional 3D de imágenes, en programas quirúrgicos como cirugía vascular, ortopedia y cirugía pediátrica, entre otros procedimientos. Las inversiones totales en el área de imágenes diagnósticas, superan a la fecha, los \$2 millones de dólares.

Para el área de neurocirugía el Hospital adquirió dos microscopios marca Carl Zeiss, en el año 2012, con una inversión superior a los \$435 millones de pesos. Los microscopios son de alta tecnología, "face to face teacher", cuentan con 3 cabezotes de rotación de 360 grados, de alta maniobrabilidad, con sistema de coobservación estereoscópica, alta resolución y nitidez de foco. Permiten observar los procedimientos en tiempo real, así como generar videos de los procedimientos realizados y le facilita al especialista el abordaje micro quirúrgico, de tumores cerebrales, aneurismas y hernias discales, entre otros. Posibilitan adicionalmente la depuración de la técnica de los procedimientos, minimizando sus posibles complicaciones, morbilidad y mortalidad y facilitando la labor docente.



Podría continuar citando ejemplos, como las inversiones realizadas en el laboratorio de marcha y salas de cirugía. De acuerdo con el direccionamiento estratégico del Hospital y las directrices de la Junta Directiva, hacia el futuro, las inversiones estarán orientadas hacia el crecimiento Institucional, mediante la expansión de la infraestructura física y de tecnología del Hospital, el desarrollo de nuevos servicios, la creación de centros de excelencia y el reconocimiento de la institución como Hospital Universitario, proyectos que se realizarán pensando siempre en el paciente y su familia, los estudiantes de la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud y la comunidad en general.

## **INSTITUCIÓN AMIGA DE LA INCLUSIÓN DERECHOS DE LAS PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD**

Por: Dra. Olga Lucía Quintana, Coordinadora Of. Atención al Paciente y la Familia

El Hospital Infantil Universitario de San José como institución amiga de la inclusión considera importante que nuestros pacientes en condición de discapacidad y sus familias conozcan y hagan valer sus derechos y deberes. A continuación se socializan los aspectos más relevantes de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad ( Resolución 61/106 de 2007) de la Organización de las Naciones Unidas.





## Igualdad y no discriminación

Todas las personas son iguales y tienen derecho a protección legal igualitaria y a beneficiarse de la ley sin discriminación alguna.

## Accesibilidad

Las personas con discapacidad (PCD) puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida. Los Estados adoptarán

medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, servicios públicos, transporte, la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público.

## Derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad

Las personas en condición de discapacidad tienen derecho a un nivel de vida adecuado para ellas y sus familias, lo cual incluye alimentación, vestido y vivienda digna. A este grupo poblacional se le deberá asegurar el acceso a programas de protección social, actividades culturales y estrategias para la reducción de la pobreza.

## Derecho a la salud

Programas y atención de la salud gratuitos o a precios asequibles.  
Fácil acceso a los servicios de salud que necesiten las personas con discapacidad, específicamente a los destinados a prevenir y reducir al máximo la aparición de nuevas discapacidades.

## Derecho a la educación

Educación gratuita, subsidiada con cobertura y calidad e implementación cátedras de discapacidad.  
Programas especiales domiciliarios para personas con discapacidad severa y capacitación de sus cuidadores.

## Derecho al desarrollo de la productividad

Formular planes y programas que promuevan la Inclusión laboral en diversos casos, asegurando ingresos dignos, planes y programas para la inclusión laboral de las familias de Personas con Discapacidad (PCD).

## TRABAJAMOS POR UN HOSPITAL ACCESIBLE



HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

### PRINCIPIOS DE LA CONVENCIÓN DE DERECHOS DE LA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- Democracia
- Sostenibilidad
- Autonomía
- Perdurabilidad
- Equidad
- Solidaridad
- Diversidad
- Participación
- Corresponsabilidad social Transversal e integral



## Derecho a la vivienda

- Garantizar una vivienda digna, con procesos de inclusión y de mejoramiento de calidad de vida.
- Asegurar el acceso de las personas con discapacidad y de sus familias que vivan en situaciones de pobreza a asistencia del Estado para sufragar gastos relacionados con su discapacidad, incluida capacitación, asesoramiento, asistencia financiera y servicios de cuidados temporales adecuados.

## Bienestar

- Garantía de la preservación del mínimo vital y seguridad social por parte del estado. Así como atención y protección social integral para PCD severa o múltiple, mediante la instalación de residencias, hogares comunitarios y escuelas de trabajo.

¡¡ERES UNA PERSONA SUJETA DE DERECHOS SOCIALES, HAZLOS VALER!!

[http://www.hchr.org.co/publicaciones/libros/derechos\\_personas\\_discapacidad.pdf](http://www.hchr.org.co/publicaciones/libros/derechos_personas_discapacidad.pdf)

## LA CULTURA DEL BUEN TRATO EN EL SERVICIO: UNA RELACIÓN DE DOS VÍAS

Por: David Ricardo Merchán B., Profesional de Aseguramiento y Humanización.

**“Es más fácil obtener lo que se desea con una sonrisa que con la punta de la espada.”**

**William Shakespeare (1564-1616) Escritor británico.**

Cuando se habla de servicio por parte de las empresas, se hace referencia a trabajar por satisfacer **una necesidad** del usuario/cliente y cuando se quiere llegar al próximo nivel en el servicio, las empresas deben orientarse a trabajar por superar **una expectativa**. La cultura del buen trato significa trabajar en estos dos enfoques, cuidando siempre una relación de respeto, cordialidad, amabilidad y buenas costumbres.

Dichos principios son ampliamente conocidos por parte de las empresas e instituciones, quienes constantemente orientan sus esfuerzos en el desarrollo de habilidades en los colaboradores responsables de la atención. Tras este objetivo se ofrecen cursos, capacitaciones y entrenamientos, porque las empresas saben que la calidad en la atención es un factor de éxito en las ventas y en la satisfacción del cliente. Como evidencia de esto, para nosotros como clientes y usuarios es común y conocido los protocolos de atención y ventas que nos ofrecen los call center's, los bancos, las





entidades financieras entre otros.

Pero en contraposición, poco se sabe y se estudia cómo la conducta -en este caso la actitud- del usuario de ese servicio y/o producto afecta a quien le presta el servicio. De lo que se tiene certeza es que las personas que atienden público son más propensas al desgaste profesional, la insatisfacción laboral y el desarrollo de enfermedades producto del estrés.

En general, en la producción del servicio participan dos actores: empresa y usuario. En salud son tres: la **Entidad Promotora de Salud (EPS)**, la **Institución Prestadora de los Servicios (IPS)** y el **usuario afiliado**. Es importante recordar que brindar un trato cordial, respetuoso y una atención humanizada es un deber de las EPS e IPS y un derecho de los usuarios. Según la carta de derechos y deberes de los pacientes del Sistema General de Seguridad Social en Salud (Ley 4343 de 2012), es un **deber** del Usuario respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud en cada momento. De acuerdo a lo anterior, el respeto es de dos vías. Entonces podemos afirmar que con nuestro esfuerzo y compromiso y con el aporte del usuario y su familia **podemos y debemos** promover la cultura del buen trato en el servicio.



Por último, queremos proporcionarle algunos consejos con los cuales usted como usuario puede hacer mejor uso de los servicios de salud y evitar incurrir en gastos de tiempo y dinero:

- Informarse sobre los trámites, requisitos y puntos de atención de su EPS.
- Hacer uso razonable y adecuado de los servicios de urgencias y consulta externa.
- Informarse sobre trámites, requisitos y procedimientos de la IPS escogida.

**Y por su puesto la mejor recomendación es cuidar y promover su salud y la de su familia.**



## Contácto

[www.hospitalinfantildesanjose.org.co](http://www.hospitalinfantildesanjose.org.co)  
Cra. 52 No. 67A-71  
Central de Citas: 208 83 38



## Comité de Comunicaciones

Dra. Laima Lucía Didziulis, Directora General - Dr. Edgar Ordóñez Mora, Subdirector Médico - Dr. Fernando de la Torre, Subdirector Administrativo y Financiero - Dra. Anayanci Córdoba, Coordinadora de Calidad - Dr. Álvaro Tafur, Médico Radiólogo DIAIMAGEN - Dra. Sandra Piedad Barrera, Coordinadora Gestión Humana - Ing. Ángela Ortiz, Coordinadora de Sistemas - Ing. Manuel Cruz, Coordinador de Soporte Técnico - Srta. Diana Burticá González, Comunicadora Social