

## PROGRAMA DE INDUCCIÓN A LOS ESTUDIANTES



## ASPECTOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN

### RESEÑA HISTÓRICA

**SERVIUCIS S.A.** Nace en octubre de 2003 como una institución de servicios de salud de carácter privado, especializada en la atención al paciente crítico, con el propósito de ofrecer a los hospitales públicos, con total autonomía administrativa, financiera y logística, la posibilidad de optimizar la

utilización de su infraestructura, especialmente la quirúrgica, que requería de este tipo de servicios para poder realizar procedimientos de mayor complejidad y mejorar así sus ingresos.

El primer paciente ingresó a la UCI Valle de San Nicolás, anexa al Hospital San Juan de Dios de Rionegro (Antioquia), el 23 de diciembre del año 2003, para ser atendido bajo el modelo instaurado por el grupo de médicos que hizo parte de los socios fundadores y que consiste en la administración de baja sedación a los pacientes, para permitir que interactúen directamente en su tratamiento, logrando mayor eficacia en la recuperación.

La **UCI** Valle de San Nicolás se abrió a la comunidad con una capacidad instalada de 8 camas de cuidado intensivo y hoy cuenta con 29 camas que prestan servicios de cuidados

## Manual de inducción a los estudiantes

intensivos e intermedios para adultos, niños y neonatos.

En el año 2007 se crea la Unidad de Cuidado Crítico Santa María del Darién, anexa al Hospital Antonio Roldán Betancur, de Apartadó (Antioquia), con una capacidad instalada de 12 camas para cuidado intensivo e intermedio de pacientes adultos.



## VALORES

### Misión

Somos una Organización de carácter privado especializada en la prestación de servicios de salud de mediana y alta complejidad.

Atendemos al paciente y a su familia respetando los principios éticos, con un alto nivel médico, científico y tecnológico, y con un equipo humano idóneo y competente.

Contribuimos al mejoramiento del nivel de vida de la comunidad, brindando al paciente alternativas terapéuticas basadas en la evidencia médica, con altos estándares de calidad.

Estamos comprometidos con el medio ambiente, con el uso racional de los recursos, con el desarrollo de nuestra gente y con los resultados económicos que retribuyan el esfuerzo de los accionistas.

### Visión

Ser en el 2017, una Organización que preste servicios de salud especializados, reconocida en el ámbito nacional por la calidad de sus servicios, sus excelentes resultados médicos asistenciales y su tecnología avanzada.



- **RESPECTO**

Valor que faculta al ser humano para el reconocimiento, aprecio y valoración de las cualidades de los demás y sus derechos, ya sea por su conocimiento, experiencia o valor como persona, es el reconocimiento del valor inherente y los derechos de los individuos y de la sociedad.

- **COMPROMISO**

Actitud positiva y responsable por parte del equipo de trabajo para el logro de los objetivos, fines y metas de la Organización, en el cual cada persona aporta su máxima capacidad con gran sentido de pertenencia.

- **INTEGRIDAD**

Es la integración de ideales, convicciones, normas, creencias, por una parte y la conducta, por otra. Cuando la conducta es congruente con los valores declarados, cuando concuerdan los ideales y la práctica. Es el valor que garantiza todos los otros valores y virtudes más altos.

- **RESPONSABILIDAD**

Es cumplir con el deber de asumir las consecuencias de los actos y tratar de que estos sean realizados de acuerdo con una noción de justicia y de cumplimiento del deber en todos los sentidos.

- **VOCACIÓN DE SERVICIO**

Es la actitud permanente de hacer las cosas a favor de otros sin esperar una recompensa. Dar voluntariamente de sí mismo en beneficio de otros, poner al servicio de los demás todos los dones y talentos buscando satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.



## **LINEAS ESTRATÉGICAS**



Las siguientes son las líneas estratégicas de la Institución:

- Sistema de Gestión Integral de Calidad
- Desarrollo Integral del Recurso Humano
- Nivel Médico Científico
- Infraestructura Física, Organizacional y Tecnológica
- Docencia-Investigación
- Solidez Financiera

El Equipo Directivo, orienta todas sus actuaciones hacia el logro de las líneas estratégicas, el cumplimiento de la misión, la visión y el respeto a los valores de la Organización, todo ello con miras a fortalecer la legitimidad y confianza en su estructura y en los servicios que ofrece.

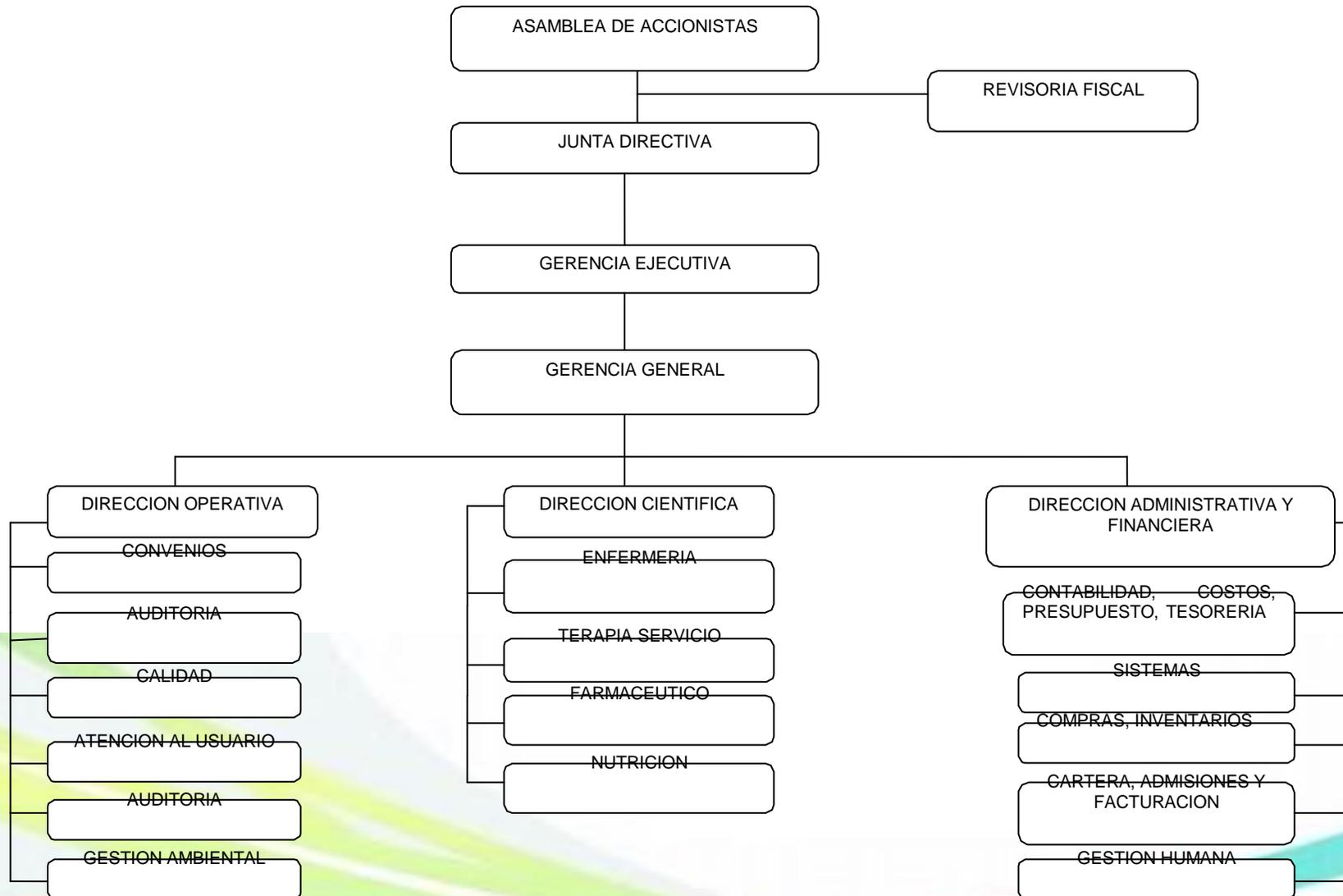
y financiera como apoyo para la eficaz prestación de los servicios y las funciones operativa y de gestión de la calidad, que benefician las condiciones ambientales, comerciales y de mejoramiento de los procesos.

## MODELO ORGANIZACIONAL

- **Estructura Organizacional**

La estructura organizacional de SERVIUCIS representa, mediante un esquema jerárquico piramidal, las funciones que desarrolla para ofrecer sus servicios con los más altos estándares de calidad: La función asistencial, razón de ser de la organización, la función administrativa

## CARTA ORGANIZACIONAL



## SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

- **Generalidades del sistema de gestión de la calidad**

La organización, ha establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad que es único para toda la Institución, es decir, cubre todos sus procesos, servicios y sedes. Su objetivo fundamental es propiciar la cultura del mejoramiento continuo con el fin de elevar los niveles de calidad de la atención y la satisfacción de los clientes internos, externos y de los proveedores.

El Sistema se mantiene y perfecciona continuamente mediante la aplicación de la normatividad del Estado con respecto a la calidad, de la política y objetivos de calidad de la Institución, de los resultados de las auditorías, el análisis de los resultados de los indicadores de gestión de los procesos, las acciones de mejoramiento y el seguimiento de la gestión por la alta dirección.

## ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

- **Macroproceso de Dirección y Gerencia**

El macroproceso de Dirección y Gerencia agrupa los procesos y actividades que, bajo la responsabilidad de la Junta Directiva y la Dirección General, definen la

estrategia organizacional y las directrices de la gerencia del día a día:

- **Proceso de Direccionamiento y gerencia**

Tiene por objeto establecer las políticas y directrices que orientan el Direccionamiento Estratégico a través del conocimiento del entorno y la referenciación competitiva, de la definición y actualización del marco filosófico institucional (Misión, Visión, Valores y Líneas Estratégicas), de la formulación del plan estratégico y los planes de acción de las áreas funcionales y del seguimiento y evaluación de la gestión.

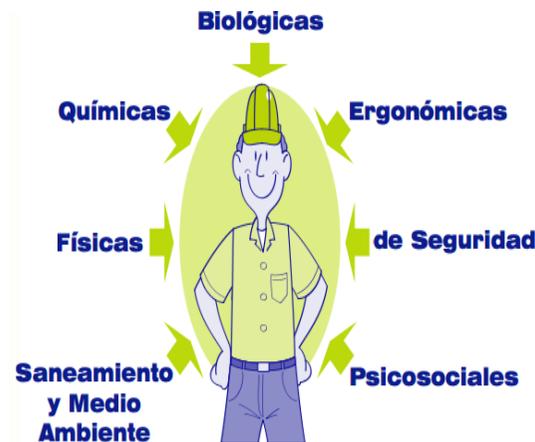
Así mismo, mediante la gerencia del día a día y utilizando la metodología PHVA, se desarrolla la gestión comercial y

financiera, la regulación y mantenimiento de las relaciones entre los clientes internos y externos a partir de instrumentos como los derechos y deberes de los pacientes y el código de ética y buen gobierno, y por último, la definición de las directrices para la apertura o ampliación de servicios.

Tanto el Direccionamiento como la Gerencia, incluyen a lo largo de sus actividades, el seguimiento a la gestión con el objeto de detectar las oportunidades de mejora y son responsabilidad del equipo directivo.

Las especificaciones del proceso de Direccionamiento y Gerencia están descritas en el estándar técnico administrativo.

## SALUD OCUPACIONAL



“El trabajo y la salud van de la mano”  
SERVIUCIS S.A, consciente de que sus colaboradores están cada día expuestos a factores de riesgo que son a su vez posibles generadores de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo que pueden afectar la calidad de vida de los trabajadores y la estabilidad de la empresa, se ha organizado este

## Manual de inducción a los estudiantes

programa de salud ocupacional como una herramienta de alta confiabilidad para el desarrollo de sus responsabilidades frente a los trabajadores, medio ambiente y la legislación.

## PANORAMA DE FACTORES DE RIESGO

Son condiciones o situaciones que pueden generar o producir una lesión o accidente. Los mayores riesgos son:

**Físicos:** Exposición a ruido, a iluminación extrema o poca, a altas o bajas temperaturas, radiaciones, vibraciones, humedad.

**Químicos:** Exposición e inhalación de polvo, gases, vapores, humos, contacto con químicos.

**Biológicos:** Exposición a virus, bacterias, hongos, insectos y roedores.

**Ergonómicos:** Carga postural estática, carga de trabajo dinámico, carga de manutención, carga física total, diseño del puesto del trabajo, levantamiento de cargas.

**Psicosociales:** Producen estrés laboral, influyendo en éstos factores individuales, ambientales y de trabajo, tales como alta carga de trabajo y atención al usuario interno y/o externo.

## MANEJO DE RESIDUOS

Con el propósito de implementar el Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares SERVIUCIS S.A se compromete a ejecutar y cumplir las tareas y actividades para cumplir con este objetivo, dando cumplimiento a la legislación vigente sobre el tema de residuos hospitalarios, realizando programas proyectos y actividades con un presupuesto y cronograma asignados para la adecuada gestión interna de los mismos.

La segregación en la fuente es la base fundamental del programa, consiste en el depósito selectivo inicial de los residuos procedentes de cada una de las fuentes determinadas. De esta forma, se da comienzo al proceso de

manejo que permite el tratamiento y disposición final selectiva de los residuos hospitalarios y similares desde el sitio de generación.

**Caneca Roja con bolsa roja y símbolo de bioseguridad:** Material contaminado con sangre o fluidos corporales, guantes, material de curación, gasas, jeringas sin agujas.

**Caneca y bolsa gris:** Material reciclable: papel, cartón, plásticos. El vidrio se debe disponer previamente en un recipiente de paredes duras a fin de evitar accidentes por ruptura.

**Caneca y bolsa verde:** Residuos comunes, inertes, biodegradables (papel cartón, icopor, colillas, bolsas de jugo, restos de alimentos, servilletas)

**Guardián:** Todos los residuos cortopunzantes (agujas, láminas de bisturí)

### PLAN DE EMERGENCIA

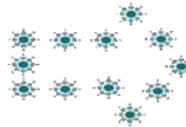
El plan de emergencia es un plan de preparación para prevenir y afrontar adecuadamente las situaciones de emergencia que pueden presentarse en una empresa, con el fin de minimizar el efecto de las personas y la infraestructura. Este plan integra un conjunto de estrategias anticipadas, elaboradas gracias a un trabajo en equipo que permite reducir la posibilidad de ser afectados si se presenta la emergencia.

- Si detecta alguna situación de emergencia (incendio, inundación o

escape de gases) notifíquelo de inmediato a su coordinador de práctica, o a un miembro de la organización.

### RUTA DE EVACUCION

- En caso de una evacuación siga las flechas en las paredes y pasillos de la unidad que lo conducirán por la ruta más segura, identifique a las personas que tienen chaleco, ellas lo guiarán durante la evacuación.
- Conserve la calma, camine, no corra y nunca se devuelva.



### RESTRICCIONES GENERALES EN NUESTRA INSTITUCIÓN

- Fumar dentro de las instalaciones hospitalarias.
- Ingresar bebidas alcohólicas, alimentos o animales.
- Ingresar armas de fuego o cualquier elemento que se considere peligroso para la seguridad de los usuarios o trabajadores.
- Dañar infraestructura física y dotación de la institución.
- Hablar o reírse en voz alta.
- Utilizar palabras vulgares o despectivas para referirse al personal de la institución

## ÁREA ASISTENCIAL

Como personas en proceso de formación es de suma importancia conocer al detalle los siguientes documentos y protocolos de nuestra institución, por eso los deben leer, estudiar y cumplir.

### A1 601-004 PROGRAMA DE FARMACOVIGILANCIA



### POT 601-002 LAVADO DE MANOS



### A2 601-004 PROGRAMA DE TECNOVIGILANCIA



### POT 601-001 AISLAMIENTO



REGLAMENTO INTERNO PARA ESTUDIANTES EN ENTRENAMIENTO

SERVIUCIS S.A. les desea muchos éxitos en su proceso formativo, esperamos que este espacio sea una gran oportunidad de aprendizaje

A6 600 - 000 POLITICA IAMI

