# CONEXIÓN SANTA ANA DE DIOS

Revista Institucional

Clínica Santa Ana de Dios

EDICIÓN 01
AGOSTO 2026

## Una Historia de Entrega y Vocación

- Conoce la historia, el proposito y los valores que han convertido a la Clínica Santa Ana de Dios en una institución comprometida seguridad del paciente y la atención humanizada.

### SEGURIDAD DEL PACIENTE

Seguridad que se piensa, cuidado que se siente.

### CALIDAD Y PROYECTOS

Avanzamos hacia una atención mas segura.

### HISTORIAS QUE INSPIRAN

“Mi compromiso es servir con el corazón y hacer las cosas bien cada día” . Miguel Sandoval - Gestor de Referencia y Contrareferencia

Vigilado Supersalud

# ÍNDICE

# SANTA ANA DE DIOS

Revista Institucional

EDICIÓN 01
AGOSTO 2026

Servicio Integral de Atención al Usuario ..... 3.

Construyendo Salud con la Voz de la Comunidad ..... 4.

Garantía de Calidad y Cuidado ..... 5.

Proyectos área de Gestión de Calidad ..... 6.

Calidad que Inspira Confianza ..... 7.

El Valor de Servir: La Historia de Miguel Sandoval ..... 8.

Una Historia de Entrega y Vocación ..... 9.

Nuestro Compromiso es Contigo ..... 10.

Seguridad que se Piensa, Cuidado que se Siente ..... 11.

Compromiso con la Salud y la Sostenibilidad ..... 12.

Por la Seguridad de la Clínica Santa Ana de Dios ..... 13.

Bienestar que Transforma ..... 14.

Sociales ..... 15.

# SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

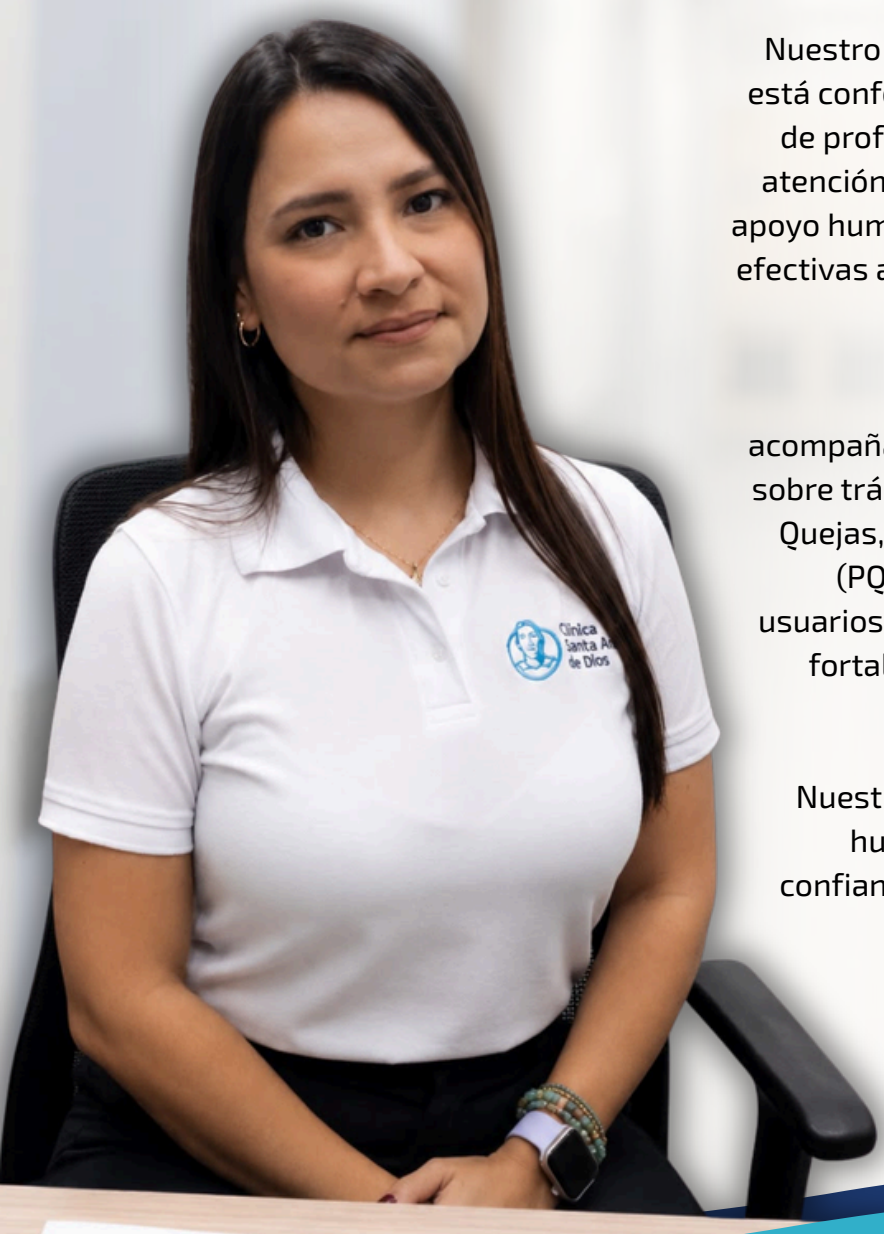
*Porque para nosotros, cuidar también es escuchar, orientar y acompañar*

En la Clínica Santa Ana de Dios trabajamos para que cada paciente y su familia se sientan acompañados, escuchados y orientados durante su proceso de atención.

Nuestro Servicio Integral de Atención al Usuario está conformado por un equipo interdisciplinario de profesionales en psicología, trabajo social y atención al usuario, comprometidos con brindar apoyo humano, orientación oportuna y soluciones efectivas a las necesidades de quienes confían en nosotros.

A través de este servicio realizamos acompañamiento emocional y social, orientación sobre trámites y servicios, gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), medición de la satisfacción de los usuarios, educación sobre derechos y deberes, y fortalecimiento de la comunicación entre los pacientes, sus familias y la institución.

Nuestro propósito es garantizar una atención humanizada, promoviendo el bienestar, la confianza y la mejora continua de la calidad en cada experiencia de atención.



Mayra Berdugo -
Líder de SIAU

## POLÍTICAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

# Construyendo Salud con la Voz de la Comunidad

Trabajo Social es el área encargada de acompañar a usuarios, familias y comunidad en el ejercicio de sus derechos en salud, dando vida a la Política de Participación Social en Salud (PPSS). Esta política, adoptada mediante la Resolución 2063 de 2017 en el marco de las leyes 1438 de 2011 y 1751 de 2015, busca garantizar que la ciudadanía participe activamente en las decisiones relacionadas con este derecho fundamental.

Creemos que la participación de los usuarios es clave para una atención humanizada y transparente. Por eso, promovemos el diálogo entre la ciudadanía y la institución, generando espacios de información y orientación que fortalecen el control social y contribuyen a una atención con calidad, equidad y respeto.





Trabajamos también bajo un enfoque diferencial, reconociendo la diversidad de nuestra población. Garantizamos así una atención incluyente y libre de discriminación para pueblos indígenas, personas con discapacidad, comunidad LGBTIQ+ y demás grupos, asegurando siempre un trato digno y culturalmente pertinente.

Tania Figueroa -
Trabajadora Social

# RESULTADOS EN SALUD

## Dirección Médica

La Dirección Médica de la Clínica Santa Ana de Dios es el área encargada de coordinar y supervisar la labor asistencial de todo el equipo de salud. Su función principal es velar por que cada paciente reciba una atención segura, ética y de la más alta calidad, articulando el trabajo de médicos, especialistas y personal clínico bajo protocolos actualizados y basados en evidencia.

Además, de la supervisión clínica, esta dirección lidera la formación continua del personal médico, evalúa indicadores de calidad y seguridad del paciente, y actúa como puente entre el cuerpo médico y la administración institucional para asegurar que los recursos y procesos respondan siempre a las necesidades reales de quienes se atienden en la clínica.

Gracias a esta labor, la Clínica Santa Ana de Dios mantiene un estándar de excelencia que se refleja en la confianza de sus pacientes y en el compromiso constante de mejora de sus equipos.





Stefany Coronado - Directora Médica

# PROYECTOS ÁREA DE GESTIÓN DE CALIDAD








## CERTIFICACIÓN: Avanzamos hacia una atención más segura con la NTC 6308 y la ampliación de nuestra ISO 9001

La calidad en salud es una cultura que construimos día a día. Nos llena de orgullo contar con la **certificación ISO 9001** en el servicio de gestión pretransfusional y anunciar que este año ampliaremos su alcance a los servicios de cirugía, hospitalización, hemodinamia, imágenes diagnósticas ionizantes, laboratorio clínico y el programa de alto riesgo obstétrico.

Paralelamente, avanzamos firmemente en la implementación de la **NTC 6308 (ICONTEC)** para fortalecer la gestión de riesgos en la seguridad del paciente y hemos iniciado con entusiasmo el proyecto del **Sello de Sostenibilidad ICONTEC**.

Cada revisión de procesos, auditoría y mesa de trabajo refuerza nuestras barreras de seguridad y la eficiencia institucional. Este crecimiento es fruto del compromiso articulado de nuestros equipos asistenciales y administrativos. ¡Sigamos consolidando la excelencia institucional!

Jorge Niebles - Coordinador de Calidad

# CALIDAD QUE INSPIRA CONFIANZA

## *Habilitación en Salud*

### El compromiso permanente de la Clínica Santa Ana de Dios con la excelencia en la atención

En la Clínica Santa Ana de Dios, la calidad es el compromiso que guía nuestras acciones diarias. A través de nuestro Programa de Gestión de la Calidad, trabajamos para ofrecer una atención segura, humanizada y eficiente. El bienestar de nuestros pacientes y sus familias es el eje central de todos nuestros servicios asistenciales.

Entendemos que la calidad es una responsabilidad compartida que exige ética y vocación de servicio. Cada colaborador aporta su profesionalismo para fortalecer una cultura institucional enfocada en la seguridad del paciente. Buscamos siempre la mejora continua, brindando una atención caracterizada por la calidez humana y la excelencia.

Nuestro programa garantiza el cumplimiento de la normatividad vigente, especialmente la Resolución 3100 de 2019. Lideramos la preparación para procesos de habilitación y visitas de certificación de entes territoriales y las EAPB. Aseguramos que cada proceso administrativo y asistencial cumpla estrictamente con los requisitos de ley establecidos.

Realizamos un seguimiento permanente a los indicadores institucionales para evaluar el desempeño y tomar decisiones basadas en evidencias. El reporte oportuno de información reafirma nuestro compromiso con la transparencia y la mejora de los servicios. En la Clínica Santa Ana de Dios seguimos construyendo confianza con calidad y sentido humano.



Adriana Herazo -
Ingeniera de Calidad

*El Valor de Servir*

# LA HISTORIA DE MIGUEL SANDOVAL





En el ámbito de la salud, donde cada minuto cuenta, Miguel Ángel Sandoval Molina ha convertido su labor de casi cuatro años como Gestor de Referencia y Contrareferencia en un puente directo hacia la esperanza. Esta área es su gran pasión porque, como él mismo afirma, “por medio de este trabajo uno puede salvar muchas vidas en tiempo oportuno”.

Detrás de cada trámite, Miguel sabe que hay una familia esperando respuesta. Su verdadero motor es “ser un puente para ayudar y salvar vidas”, una entrega que complementa con la gratitud hacia el ambiente de solidaridad y hermandad de la Clínica Santa Ana de Dios, donde ha construido amistades que considera un nuevo núcleo para su vida.

Orgulloso del crecimiento profesional que ha logrado para beneficiar a su familia —en especial a sus dos hijos—, Miguel resalta que la clave está en “tener vocación en lo que hace”. Con esa convicción, demuestra a diario que la excelencia trasciende cualquier cargo, pues “no solamente es tener el título, sino amar lo que hace”.

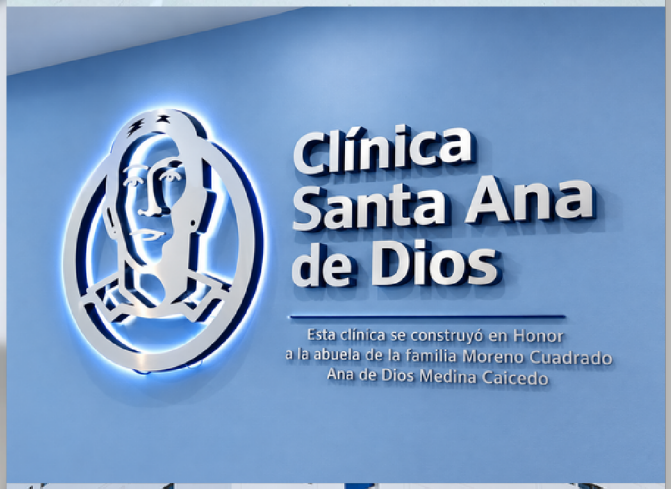





Miguel Sandoval -
Gestor de Referencia y Contrareferencia

# CLÍNICA SANTA ANA DE DIOS: UNA HISTORIA DE ENTREGA Y VOCACIÓN









La Clínica Santa Ana de Dios nace de la inspiración de nuestra abuela materna, una mujer que siempre estuvo dispuesta a dar el todo por el todo. Su generosidad no se limitaba a sus nietos y su familia: se extendía a todos los que la rodeaban. Ese espíritu de entrega incondicional es la semilla de la que hoy crece nuestra institución.

Esa misma premisa es la que nos permite ofrecer mucho más que un servicio de salud de alta calidad. Ponemos al paciente en el centro de nuestra labor y nos comprometemos a cuidarlo y acompañarlo a lo largo de su camino de vida, priorizando siempre su salud física, mental y emocional.

Buscamos elevar constantemente el estándar de la atención médica, enfocándonos no solo en la parte clínica, sino también en el trabajo social, la nutrición y el entorno del paciente. Todo esto respaldado por aparatología avanzada y un equipo humano altamente competitivo.

Nuestro objetivo es claro: posicionarnos como la mejor opción en cuidados médicos especializados, accesibles para todos.

Hoy, cada paciente que cruza nuestras puertas es recibido con la misma calidez y disposición que caracterizó a la mujer que le dio origen a este proyecto: un legado de servicio que se mantiene vivo en cada acto de cuidado.

# NUESTRO COMPROMISO

## Es Contigo





La Clínica Santa Ana de Dios trabaja de forma articulada para prevenir infecciones, fortalecer la vigilancia epidemiológica y promover el uso racional de antimicrobianos, garantizando una atención con calidad, oportunidad y excelencia.

## Prevención y Control de Infecciones: Prevenir es proteger vidas

La prevención de las Infecciones Asociadas a la Atención en Salud (IAAS) es una prioridad institucional. El programa implementa protocolos basados en lineamientos nacionales e internacionales, con énfasis en higiene de manos, uso de elementos de protección personal, aislamiento hospitalario, vigilancia de dispositivos invasivos y capacitación continua del personal, para ofrecer una atención más segura.

## Vigilancia Epidemiológica: YOsivigilo, Información que salva vidas

La institución hace seguimiento permanente a los eventos de interés en salud pública definidos por el Instituto Nacional de Salud. Este análisis continuo permite actuar preventivamente, mejorar la toma de decisiones y responder oportunamente a riesgos, bajo el lema: prevenir es observar, reportar y actuar.

## PROA – Programa de Optimización de Antimicrobianos



Ante el reto de la resistencia bacteriana, el PROA promueve el uso responsable de antibióticos y el seguimiento de su consumo, contribuyendo a mejores resultados clínicos y a preservar su eficacia a futuro.

Laida Solano -
Líder de Vigilancia Epidemiológica y PCI



# Seguridad que se piensa, cuidado que se siente.

## PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

En la Clínica Santa Ana de Dios S.A.S. la seguridad del paciente es un compromiso permanente, nuestro Programa de Seguridad del Paciente promueve una cultura de prevención, aprendizaje y mejora continua, con el fin de brindar una atención segura, humanizada y centrada en el paciente y su familia.



El programa identifica, analiza y gestiona los riesgos de la atención en salud, fortaleciendo el trabajo interdisciplinario, la comunicación efectiva y las decisiones basadas en evidencia. Bajo el principio de cultura justa, los incidentes y eventos adversos se abordan como oportunidades de aprendizaje para fortalecer procesos y barreras de seguridad.

Nuestra gestión incluye identificación proactiva de riesgos, análisis de incidentes con metodologías reconocidas, acciones de mejora, seguimiento de indicadores y rondas de seguridad que verifican el cumplimiento de prácticas seguras.

Como eje transversal, contamos con un modelo pedagógico que fortalece las competencias del talento humano mediante educación, entrenamiento y retroalimentación continuos, con participación activa de colaboradores, pacientes y familias.



**PORQUE LA SEGURIDAD NO DEPENDE DEL AZAR; SE CONSTRUYE CON CONOCIMIENTO, COMPROMISO Y TRABAJO EN EQUIPO.**

Diana Pérez Rubio -
Lider de Seguridad del Paciente

# PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

## Compromiso con la Salud y la Sostenibilidad

En la Clínica Santa Ana de Dios entendemos que cuidar la salud de nuestros pacientes también implica proteger el entorno que nos rodea. Por ello, el Programa de Gestión Ambiental se desarrolla como una estrategia institucional orientada a prevenir, controlar y minimizar los impactos ambientales derivados de la prestación de los servicios de salud, promoviendo el uso eficiente de los recursos naturales y el cumplimiento de la normatividad ambiental vigente.

Nuestro programa integra acciones encaminadas al manejo integral de los residuos hospitalarios y similares, el uso racional y eficiente del agua y la energía, el control de vertimientos, la gestión de residuos posconsumo, el control integrado de plagas y vectores, y la implementación de campañas de educación ambiental dirigidas a colaboradores, pacientes, usuarios y visitantes. Asimismo, se realizan inspecciones ambientales, seguimiento a indicadores, capacitaciones permanentes y actividades de sensibilización que fortalecen la cultura ambiental dentro de la institución.





Estas acciones hacen parte del compromiso de la Clínica con la mejora continua, la seguridad del paciente, la protección de la salud pública y el desarrollo sostenible, contribuyendo a la construcción de una institución responsable, eficiente y respetuosa con el medio ambiente, donde cada colaborador aporta al cuidado de la vida y del planeta.

Gianny Jiménez -
Líder de Gestión Ambiental

# UN COMPROMISO CON LA SEGURIDAD DE LA *Clínica Santa Ana de Dios*

En la Clínica Santa Ana de Dios trabajamos continuamente para fortalecer una cultura de prevención y promover ambientes de trabajo seguros y saludables para todos nuestros colaboradores.

## Inspecciones de seguridad permanentes

Mensualmente realizamos inspecciones en todas las áreas de la clínica para identificar condiciones o actos inseguros que puedan representar riesgos para trabajadores, pacientes y visitantes. Estas acciones permiten implementar medidas preventivas y correctivas que fortalecen la seguridad institucional.

## Programa de prevención de riesgos



Contamos con un cronograma anual de actividades orientado a la prevención de riesgos, que incluye capacitaciones, campañas de promoción de la salud, pausas activas, inspecciones y programas de vigilancia epidemiológica. Además, un equipo interdisciplinario de Seguridad y Salud en el Trabajo, conformado por profesionales como psicólogo y fisioterapeuta, desarrollar estrategias para promover el bienestar y prevenir factores de riesgo.

## Trabajo articulado con la ARL

Trabajamos de manera conjunta con la ARL para fortalecer el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo mediante capacitaciones, asesorías técnicas, campañas de prevención, investigaciones de accidentes y seguimiento a los factores de riesgo, garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente.

Lorainne Altamiranda - Analista de Seguridad y Salud en el Trabajo

# BIENESTAR QUE TRANSFORMA



El Área de Bienestar busca fortalecer la calidad de vida de los colaboradores y sus familias, promoviendo un ambiente laboral saludable, participativo y motivador que impulse el compromiso, la satisfacción y el sentido de pertenencia institucional.

## Funciones principales:



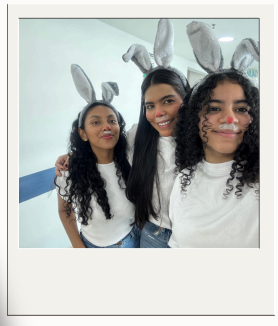
Diseña y ejecuta el Plan de Bienestar Institucional, promueve hábitos saludables y autocuidado, desarrolla actividades de integración y reconocimiento, brinda acompañamiento en situaciones personales o familiares, impulsa campañas de salud y prevención de riesgos psicosociales, y fortalece el clima y la cultura organizacional.

## Actividades:

Jornadas de salud, celebraciones institucionales, eventos deportivos y culturales, talleres de manejo del estrés e inteligencia emocional, capacitaciones en hábitos saludables, integraciones familiares, campañas solidarias y acompañamiento en momentos significativos (nacimientos, matrimonios, incapacidades, jubilaciones, duelos).




Karla Varela -
Líder de Bienestar



## Bienestar Laboral:

Diseña y ejecuta el Plan Anual alineado con los objetivos estratégicos y la normatividad vigente (Decreto 1072 de 2015 y Resolución 2646 de 2008), priorizando acciones según diagnósticos de clima y salud mental. Fomenta la participación mediante rondas de servicio y actividades recreativas. Además, gestiona la comunicación interna (calendario emocional, mensajes motivacionales, felicitaciones) y coordina el plan de capacitaciones, sus informes y logística.

# EVENTOS

## Clínica Santa Ana de Dios

La Clínica Santa Ana de Dios participó en el I Foro de Seguridad del Paciente y Humanización, reafirmando su compromiso con el fortalecimiento de una atención segura, humanizada y de calidad, trabajando cada día por el bienestar de nuestros usuarios.







Asimismo, Estuvimos presentes en una jornada de salud organizada por el SENA, brindando orientación y promoviendo hábitos saludables entre los asistentes.

Además, participamos de una jornada de salud en el municipio de Soledad, brindando atención y acompañamiento a la comunidad con el compromiso, la calidez y el profesionalismo que caracterizan a nuestro personal.



# CONEXIÓN SANTA ANA DE DIOS

Revista Institucional

Clínica Santa Ana de Dios

EDICIÓN 01
AGOSTO 2026

## Esforzándonos por un mundo mejor cada día

www.clinicasantaana.com

**Calle 70B #41-187**
Las Delicias, Barranquilla, Colombia
**Calle 70 #41-163**
Sede Ambulatoria
Las Delicias, Barranquilla, Colombia

@clinicasantaanadedios_
@clinica_santa_ana_
@clinicasantaanadedios
Clínica Santa Ana de Dios



## AGRADECIMIENTOS:

**Dr. Pedro Moreno - Presidente**
**Dra. Gladys Cuadrado - Gerente**
Stefany Coronado - Dirección Médica
Rafael Primo - Líder de Comunicaciones
Nicolle Pertuz - Auxiliar de Comunicaciones
Ing Jorge Niebles - Coordinador de Calidad
Dra Mayra Berdugo - Líder de SIAU
Laida Solano - Líder de Vigilancia Epidemiologica y PCI
Diana Perez - Líder de Seguridad del Paciente
Karla Varela - Líder de Bienestar
Gianny Jiménez - Líder de Gestión Ambiental
Tania Figueroa - Trabajadora Social
Adriana Herazo - Ing de Calidad
Lorainne Altamiranda - Analista de Seguridad y Salud en el Trabajo

Agradecimiento especial a Miguel Sandoval - Gestor de Referencia y Contrareferencia

Clínica Santa Ana de Dios
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES

Vigilado Supersalud