



## Centro de Excelencia en cirugías mínimamente invasivas



### CONTÁCTANOS!

---



#### Dirección

Lorenzo de Garaicoa 3209 y  
Argentina, Guayaquil, Ecuador



#### Información

04 24046501 098 089 2296  
[info@hospitalsantamaria.com.ec](mailto:info@hospitalsantamaria.com.ec)



#### Hospitalización

098 334 2724  
[pacientes@hospitalsantamaria.com.ec](mailto:pacientes@hospitalsantamaria.com.ec)

#### Síguenos en:



[www.hospitalsantamaria.com.ec](http://www.hospitalsantamaria.com.ec)



Uniapac





# San+amaria

## H O S P I T A L

Desde 1997.  
Centro de Excelencia en  
Cirugías Mínimas invasivas

2023

Nuestro equipo está orgulloso de contar con certificaciones y reconocimientos que respaldan nuestra dedicación a la calidad y el servicio excepcional. Estos logros demuestran nuestro compromiso con la excelencia y nos brindan la confianza para **cumplir con las expectativas más exigentes de nuestros clientes.**



### ISO 9001:2005

El Hospital se enorgullece de haber obtenido la certificación ISO 9001:2005 en 2019, lo que demuestra nuestro compromiso con la calidad y la excelencia en la atención médica. Esta distinción reconoce nuestros esfuerzos constantes por mejorar los procesos, la eficiencia y la satisfacción del paciente, garantizando así un estándar de atención de primera clase.



### ACE UNIAPAC

El Hospital Santamaría ha implementado con éxito los protocolos de ACE UNIAPAC de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). A través de esta iniciativa, hemos fortalecido nuestra gestión ética y sostenible, garantizando una atención médica de calidad, el respeto al medio ambiente y el compromiso con nuestra comunidad, cumpliendo así con los más altos estándares de responsabilidad social.



### AIMIS (American Institute of Minimally Invasive Surgery)

La certificación como Centro de Excelencia de AIMIS es un testimonio de nuestro compromiso con la proactividad. Esta distinción destaca nuestra capacidad para abordar de manera innovadora los procedimientos quirúrgicos mínimamente invasivos, ofreciendo resultados sobresalientes y mejorando la calidad de vida de nuestros pacientes a través de enfoques vanguardistas en el campo de la medicina.

## Reconocimientos



**Pacto Global**  
Red Ecuador

Nuestra institución fue honrada por el Pacto Global de las Naciones Unidas por su destacado compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa. Este reconocimiento celebra nuestro liderazgo en la implementación de prácticas responsables que promueven la equidad en el acceso a la atención médica y contribuyen a un mundo más justo y equitativo.

### Red Publica de Salud (RPIS)



### Seguros Privados



Mantenemos alianzas estratégicas con la Red Pública de Salud (RPIS) y diversos seguros privados como BMI, ASISKEN, HUMANA, SALUD, SWEADEN, LATINA, BUPA, entre otros. Estas colaboraciones nos permiten ampliar el alcance de nuestros servicios médicos, brindando atención integral y de calidad a un mayor número de personas, fortaleciendo así la cobertura de salud para la comunidad.



## Dr. Amed Ferrer Jefe de Emergencia

"En los últimos años, hemos presenciado avances significativos en la medicina de emergencia. La tecnología ha mejorado nuestros diagnósticos y tratamientos, permitiendo una atención más precisa y rápida."

**Dr. Ferrer, como Jefe de Emergencia en el Hospital Santamaría, nos gustaría obtener su perspectiva en el ámbito de la atención de emergencias. ¿Cuáles son los desafíos más comunes a los que se enfrenta en su rol?**

Los desafíos más comunes a los que me enfrento en mi rol como Jefe de Emergencia en el Hospital Santamaría son la alta demanda de pacientes y la necesidad de tomar decisiones rápidas y precisas en situaciones de emergencia.

**En un escenario de atención de emergencias, ¿cuáles son las habilidades que un cirujano general y emergenciólogo debe tener para brindar una atención efectiva?**

Las habilidades claves incluyen la capacidad de tomar decisiones rápidas, tener conocimientos sólidos en diversas áreas médicas, ser capaz de trabajar bajo presión, tener habilidades de comunicación efectiva y trabajar en equipo de manera eficiente.

**En su experiencia, ¿qué papel juega la coordinación con otros departamentos y servicios médicos en la atención de emergencias?**

La coordinación con otros departamentos y servicios médicos es fundamental. La colaboración multidisciplinaria permite una atención integral y eficiente. Trabajamos estrechamente con el personal de enfermería, laboratorio, radiología y otros especialistas para brindar la mejor atención posible.

**Dr. Ferrer, en su experiencia como Jefe de Emergencia, ¿cómo ha visto evolucionar el campo de la medicina de emergencia en los últimos años?**

En los últimos años, hemos presenciado avances significativos en la medicina de emergencia en el Hospital Santamaría. La tecnología ha mejorado nuestros diagnósticos y tratamientos, permitiendo una atención más precisa y rápida. Además, se ha hecho hincapié en la formación de equipos multidisciplinarios y en la implementación de protocolos basados en evidencia, lo que ha mejorado la coordinación y la calidad de la atención en situaciones de emergencia en nuestra institución.

**Por último, ¿qué consejo le daría a aquellos que aspiran a seguir una carrera en el campo de la cirugía general y la medicina de emergencia?**

Mi consejo sería mantenerse actualizado con los avances médicos, desarrollar habilidades de comunicación efectiva, practicar la toma de decisiones rápida y precisa, ser resiliente ante situaciones de alta presión y tener pasión por brindar atención médica de calidad en momentos críticos.

---

**1** EDITORIAL

---

**2** RESEÑA HISTÓRICA

---

**3** CULTURA  
CORPORATIVA

---

**4** CERTIFICACIONES  
Y RECONOCIMIENTOS

---

**5** ENTREVISTAS  
DESTACADAS

---

**6** VINCULACIÓN CON LA  
COMUNIDAD

---

**7** AVANCES EN  
INFRAESTRUCTURA  
Y TECNOLOGÍA

---

**8** AGRADECIMIENTOS

---

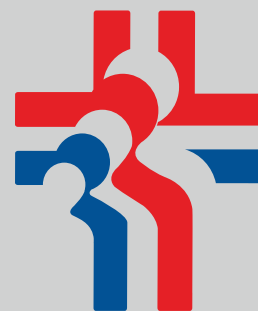
**9** NUESTROS SERVICIOS

---

**10** ANEXOS

---

**11** MIRANDO HACIA  
EL FUTURO





Estimada comunidad del  
Hospital Santamaría,

Con gran alegría y gratitud, celebramos un hito extraordinario: nuestros 25 años brindando atención médica excepcional. En este año de Júbilo, reflexionamos sobre nuestro viaje lleno de desafíos y logros.

Nuestro equipo, liderado por el Dr. Raúl Santamaría, cirujano laparoscopista, ha sido la piedra angular de nuestro éxito. Su dedicación y profesionalismo han forjado nuestra reputación.

Hemos obtenido certificaciones notables como ISO 9001-2015, protocolo UNIAPAC y AIMIS, que reflejan nuestro compromiso con la excelencia. El logro espiritual del Santuario Trabajo "Vida y Familia" nos impulsa a seguir adelante.

En estas dos décadas y media, hemos superado desafíos con resiliencia y brindado atención de calidad en momentos cruciales.

Mirando hacia el futuro, con gratitud por lo logrado, continuaremos creciendo como líderes en atención médica.

Gracias a todos por ser la base de nuestro éxito.

Con gratitud y emoción,

**Ing. Shirley Obando**

Gerente General, Hospital Santamaría

• Dr Raúl Santamaría y la Ing. Shirley Obando fundan el Hospital Santamaría ubicado en Lorenzo de Garaycoa y Argentina.

• Consulta ambulatoria de Medicina General, Cirugía General y Urología

**1997**



**1998**

• Convenios con seguros privados.

• Se apertura consulta externa con los servicios de Medicina General, Ginecología, Pediatría, Cirugía General, Traumatología y Cardiología en local alquilado a empresa inmobiliaria.

**2004**



• Se adhiere al Pacto Global de las Naciones Unidas

**2018**



**2017**

• Se conquista el Santuario Trabajo "Vida y Familia".

• Se aplica el protocolo RSE de ACE UNIAPAC

• El Instituto Americano de Cirugía Mínimamente Invasiva certifica a nuestra institución como Centro de Excelencia en Cirugías Mínimamente Invasivas

**2016**



**2019**

• Certificación original ISO19001:2015

• Se amplía el servicio de Neurocirugía con fluoroscopia



**2023**

• En Proceso certificación "Actívate y Vive" del MSP

• Se amplía área de hospitalización, UCI, quirófanos.



**2006**

Cirugías laparoscópicas y procedimientos mínimamente invasivos

Acreditación prestador IESS

**2009**



**2010**

Se amplió el área de Imágenes con los servicios de Ecografía y Radiología.

Se definió política integrada de seguridad, salud ocupacional, ambiental y RSE.



**2015**

Se fortalece el área de imágenes con el Servicio de Tomografía e intensificador de imágenes CPRE

Convención de Comité Estratégico

Se inaugura el Edificio de Consulta Externa, Sanoser

**2014**



**2012**

Se inaugura el Centro de Cirugía Bariátrica

Desde 1997  
Centro de Excelencia en  
Cirugías Mínimas invasivas





La Cultura de Valores en el Hospital Santamaría se basa en la integridad, espiritualidad y proactividad. La integridad guía decisiones, fomentando la honestidad en interacciones. La espiritualidad fortalece el bienestar emocional, la compasión. La proactividad impulsa la innovación y mejora de servicios. Esta cultura refleja compromiso con el Comité Internacional de Empresarios y Ejecutivos Schoenstattianos (CIEES), fusionando principios de fé, práctica y doctrina social. Inspirados por el CIEES, se busca alcanzar la excelencia empresarial con conciencia espiritual, contribuyendo al desarrollo de colaboradores, familias y sociedad, en línea con el legado del Padre José Kentenich.



Espiritualidad



Proactividad



Integridad

## Espiritualidad:



La espiritualidad es un pilar fundamental en nuestra institución. Nos complace haber implementado los protocolos de ACE UNIAPAC para alcanzar la excelencia empresarial con conciencia espiritual, contribuyendo al desarrollo de colaboradores y sus familiares, basados en la pedagogía kentenejiana, que nos brinda una guía para actuar desde una perspectiva humanista y compasiva siendo empresa socialmente responsable con nuestros grupos de interés, en especial los pacientes. Reconocemos la importancia de tratar a cada persona con dignidad y respeto, brindando un apoyo emocional y espiritual a quienes confían en nuestros servicios de atención médica.

## Un Lugar de Fé y Compromiso: El Santuario 'Vida y Familia' en el Hospital Santamaría

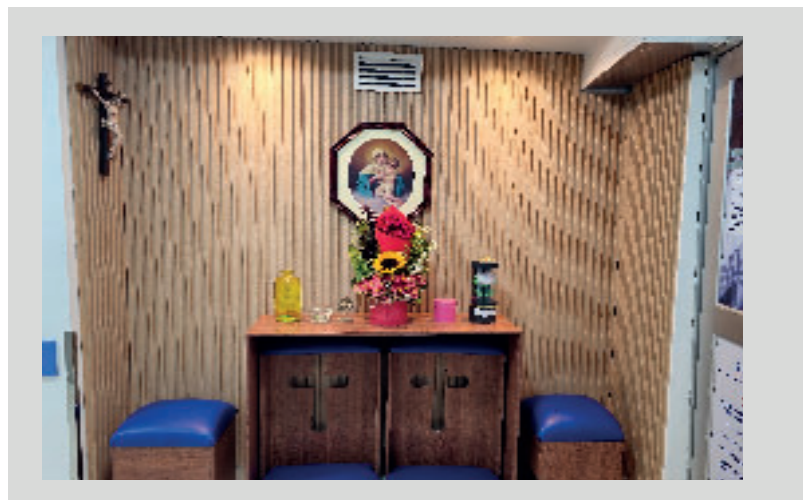


El Santuario Trabajo "Vida y Familia" en el Hospital Santamaría, ubicado en la Consulta Externa, es un logro sobresaliente establecido en 2016. Aquí, los colaboradores de fé católica participan voluntariamente en una Alianza con María, siguiendo la pedagogía del Padre Kentenich del Movimiento de Schoenstatt.

Este santuario simboliza la unión de la comunidad hospitalaria en torno a valores esenciales como la vida y la familia. La decisión de los colaboradores de unirse en esta Alianza refleja su compromiso con estos principios, alineando sus valores personales con la misión del Hospital Santamaría.

El Santuario no solo enriquece el ambiente espiritual, sino que también fortalece la conexión entre la fé y la labor diaria. Actuando como recordatorio constante, fomenta el servicio compasivo y dedicado a los pacientes, en coherencia con los valores católicos de respeto por la vida y la familia.

El Santuario Trabajo "Vida y Familia" en el Hospital Santamaría muestra cómo la fé y la labor se fusionan armónicamente. Los valores personales de los colaboradores convergen con la misión del hospital para promover la sanación y el bienestar integral de los pacientes y sus familias.



## Proactividad:



“Comunicamos nuestra propuesta de valor, buscando canales y medios que generen mayor nivel y calidad de servicio en la atención de pacientes con capacidad de respuesta, cuidando de todos los detalles para obtener resultados efectivos”.

La proactividad es otro valor clave en nuestra Cultura Corporativa. Nos enorgullece haber obtenido la certificación de proceso ISO 9001:2015, que respalda nuestro compromiso con la calidad y la mejora continua en todos los aspectos de nuestra labor. Esta certificación nos impulsa a buscar constantemente nuevas formas de optimizar nuestros procesos y servicios, para garantizar una atención médica eficiente y de excelencia para nuestros pacientes. La proactividad nos permite anticiparnos a las necesidades y brindar soluciones efectivas en el cuidado de la salud de manera que hacemos lo que decimos y lo hacemos bien.

## Integridad:



“Buscamos coherencia en nuestra actuación, respetamos los derechos, pensamientos, ideas y creencias de todos, de modo equilibrado, honesto y justo. Amamos la verdad, tomamos las decisiones con libertad ya que hacemos lo que decimos”.

La integridad es un valor que hemos evidenciado en nuestra organización. La certificación AIMIS (American Institute Minimally Invasive Surgery) es una prueba de nuestro compromiso con la excelencia quirúrgica y la seguridad de nuestros pacientes. Contamos con un equipo altamente calificado y tecnología de vanguardia para ofrecer procedimientos mínimamente invasivos de calidad, con resultados exitosos y una pronta recuperación para nuestros pacientes.

---

El Hospital Santamaría celebra sus 25 años con una Cultura Corporativa sólida y comprometida. Nuestra espiritualidad, avalada por los protocolos de ACE UNIAPAC, nos guía para brindar atención compasiva. La proactividad, avalada por la certificación ISO 9001:2015, nos impulsa a mejorar constantemente. Y la integridad, evidenciada por la certificación AIMIS, nos posiciona como líderes en cirugía mínimamente invasiva. Miramos hacia el futuro con gratitud y compromiso, y nos esforzamos por seguir brindando atención médica de calidad y confianza a nuestra comunidad.

---

---



## TRANSFORMANDO VALORES EN EXPERIENCIAS

### LA MANIFESTACIÓN DE UN SERVICIO DE ATENCIÓN

Como **Jefe de la Unidad de Cuidados Intensivos en el Hospital Santamaría**, he sido testigo del impacto positivo de nuestros valores corporativos de espiritualidad, integridad y proactividad en la atención y el servicio que brindamos. Estos valores, junto con mi formación en casa, han sido la base de nuestra labor diaria. La espiritualidad nos ha recordado la importancia de tratar a cada paciente como un ser humano único, brindándoles consuelo y apoyo emocional en esos instantes de preocupación. La integridad nos ha impulsado a actuar siempre de manera ética y transparente, manteniendo la confianza de nuestros pacientes y sus familias. Y la proactividad nos ha permitido anticiparnos a las necesidades de nuestros pacientes, mejorando su atención y resultados. Estos valores fundamentales nos han guiado en la búsqueda constante de la excelencia en la atención médica, asegurando el bienestar y la recuperación de quienes confían en nosotros.

**Dr Alcides Medina**  
Jefe de la Unidad de  
Cuidados Intensivos



Como **Subgerente en el Hospital Santamaría**, quiero resaltar cómo se manifiestan nuestros valores corporativos de espiritualidad, integridad y proactividad en todas las áreas de nuestra actividad. En el ámbito financiero, la integridad es fundamental en el correcto manejo de los recursos y en el cumplimiento puntual de los pagos de impuestos, asegurando transparencia y responsabilidad en nuestras obligaciones fiscales. En la parte operativa, la proactividad se evidencia en la eficiente facturación, cobranza y admisión de los pacientes, brindando un servicio de calidad y atención personalizada. En el área de marketing, la creatividad y la implementación de estrategias de marketing digital reflejan proactividad para llegar a la comunidad y difundir los servicios que ofrecemos. En la administración, nuestro enfoque en los servicios generales, como limpieza, mensajería y mantenimiento, garantiza un entorno seguro y cómodo para pacientes y para colaboradores. Estos valores fundamentales nos impulsan a mantener un talento humano comprometido y brindar un cuidado integral en cada aspecto de nuestra labor hospitalaria.

**Ing. María José Merling**  
Subgerente



Como **Jefa, Líder de Enfermería, en el Hospital Santamaría**, siento una profunda gratitud al ver cómo nuestros valores corporativos de espiritualidad, integridad y proactividad se manifiestan de manera amable y delicada en la atención a nuestros pacientes.

La espiritualidad nos impulsa a tratar a cada individuo con respeto y empatía genuina, reconociendo su valía única y brindándoles apoyo emocional en los momentos más difíciles. La integridad nos guía en la entrega de cuidados de calidad, actuando siempre con ética impecable y transparencia en cada interacción. La proactividad nos motiva a anticiparnos a las necesidades de nuestros pacientes; creando un entorno seguro y acogedor. Además respondemos de forma atenta y diligente ante cualquier emergencia. Estos valores fundamentales nos inspiran a ser un apoyo constante para aquellos que confían en nosotros, asegurando su bienestar y contribuyendo a su pronta recuperación. Tengo que destacar en este editorial el talento humano que nos ha acompañado a lo largo de los años. Nuestro equipo, compuesto por médicos, enfermeras, administrativos y personal de apoyo, liderados por el Dr. Raúl Santamaría, cirujano laparoscopista, ha sido fundamental en el crecimiento y éxito del hospital. Su dedicación, profesionalismo y entrega incansable han sido la piedra angular de nuestra institución.

**Lcda. Dennise Ocampo**  
Jefa de Enfermería





## Ing. María José Merling Subgerente

"Implementamos protocolos centrados en la persona de ACE UNIAPAC y nos adherimos al compromiso del Pacto Global de las Naciones Unidas evidenciando la aplicación de programas de responsabilidad social, mejoramos la comunicación con la comunidad y nos enfocamos en construir una reputación sólida basada en la excelencia clínica y el trato humano."

**Ing. Merling, ¿Cuál considera que ha sido el mayor desafío al que se ha enfrentado el Hospital Santamaría en estos 25 años y cómo lo han superado?**

Hemos enfrentado desafíos significativos, pero el mayor fue la implementación de un sistema de atención médica para el sector privado. Superamos este desafío estableciendo alianzas estratégicas con aseguradoras y optimizando nuestros procesos internos para garantizar una gestión eficiente y equitativa de los recursos financieros.

**¿Cuál ha sido la estrategia de marketing más exitosa que ha implementado el Hospital Santamaría para mantenerse competitivo en el mercado de la salud?**

Nuestra estrategia más exitosa ha sido enfocarnos en la calidad de atención al paciente. Implementamos protocolos centrados en la persona de ACE UNIAPAC y nos adherimos al compromiso del Pacto Global de las Naciones Unidas evidenciando la aplicación de programas de responsabilidad social, mejoramos la comunicación con la comunidad y nos enfocamos en construir una reputación sólida basada en la excelencia clínica y el trato humano.

**¿Cuál es el logro más destacado en términos de operaciones que ha alcanzado el Hospital Santamaría durante su gestión?**

Hemos implementado un sistema de gestión hospitalaria integrado que optimiza la eficiencia en los procesos y mejora la calidad de atención. Además, logramos la certificación en normas de calidad según la ISO9001:2015, lo que demuestra nuestro compromiso con la excelencia.

**¿Cuál ha sido el enfoque principal en la administración del personal del Hospital Santamaría para mantener un equipo comprometido y motivado?**

Nuestro enfoque se basa en el desarrollo y bienestar de nuestro personal. Implementamos programas de capacitación continua, promovemos la comunicación abierta, fomentamos un ambiente laboral positivo y reconocemos los logros individuales y colectivos para mantener un equipo comprometido y motivado.

**Como Subgerente del Hospital Santamaría, ¿Cómo aplica el 10mo principio del Pacto Global en las áreas que tiene a su cargo, como la administrativa, financiera y de marketing?**

En todas las áreas que superviso, promovemos la transparencia y la responsabilidad en la toma de decisiones, evitando cualquier forma de corrupción. Establecemos controles internos sólidos, fomentamos una cultura ética y promovemos prácticas comerciales justas y honestas.

**¿Cuál es su visión para el futuro del Hospital Santamaría en términos administrativos y financieros?**

Nuestra visión es seguir fortaleciendo nuestra gestión financiera y administrativa, buscando nuevas oportunidades de crecimiento y expansión. También nos enfocaremos en la innovación tecnológica para optimizar nuestros procesos y mejorar la experiencia del paciente, manteniendo siempre la sostenibilidad financiera como prioridad.

Para nuestra institución es muy importante las relaciones con la comunidad, ya que son esenciales para construir y mantener una conexión sólida entre la organización y las personas que la rodean. En Hospital Santamaría realizamos diferentes actividades:

● **VOLUNTARIADO:**

El Hospital Santamaría se une a la campaña de Siembratón, participando activamente y destacando la importancia de esta iniciativa ecológica. Juntos, cuidamos nuestro entorno, promoviendo un futuro más verde y sostenible para todos.

● **EVENTOS COMUNITARIOS:**

Los colaboradores del Hospital Santamaría, cada año organizan la fiesta de la comunidad. En esta actividad cada colaborador da su tiempo, energía, vocación y su talento para entretener a los niños de la comunidad. Esta actividad fortalece los lazos entre los colaboradores del hospital y los residentes a su alrededor.

● **PROGRAMAS EDUCATIVOS:**

El Hospital mantiene convenios con universidades e institutos tecnológicos para otorgar programas de prácticas que beneficien a la juventud y motiven el aprendizaje.

● **APOYO A ORGANIZACIONES LOCALES:**

El Hospital Santamaría se involucra activamente en la campaña de donación de sangre, compartiendo la importancia de esta iniciativa con la comunidad. Juntos, promovemos la solidaridad y salvamos vidas a través de esta valiosa contribución.

● **ESPACIOS DE DIÁLOGO:**

En el hospital establecemos espacios para que los miembros de la comunidad puedan expresar sus inquietudes, opiniones y necesidades. Esto lo hacemos a través de foros en línea en las plataforma, página web y al correo dedicado para el efecto: [info@hospitalsantamaria.com.ec](mailto:info@hospitalsantamaria.com.ec), y [oficialdecumplimiento@hospitalsantamaria.com.ec](mailto:oficialdecumplimiento@hospitalsantamaria.com.ec)

● **RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA:**

El Hospital Santamaría se compromete activamente con los diálogos de empoderamiento de mujeres y participa en foros que priorizan el bienestar integral de las personas, como His Way at Work. Trabajamos juntos para promover la equidad de oportunidades y el desarrollo personal en nuestra comunidad. Asumimos el compromiso de contribuir como sector privado al cumplir los Diez Principios Universales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y al promover la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la agenda 2030. Trabajamos en pro de un futuro más justo, equitativo y sostenible para todos.



Transformamos la atención médica a través de la innovación. Estamos liderando el camino hacia un nivel superior de atención médica y bienestar para todos.

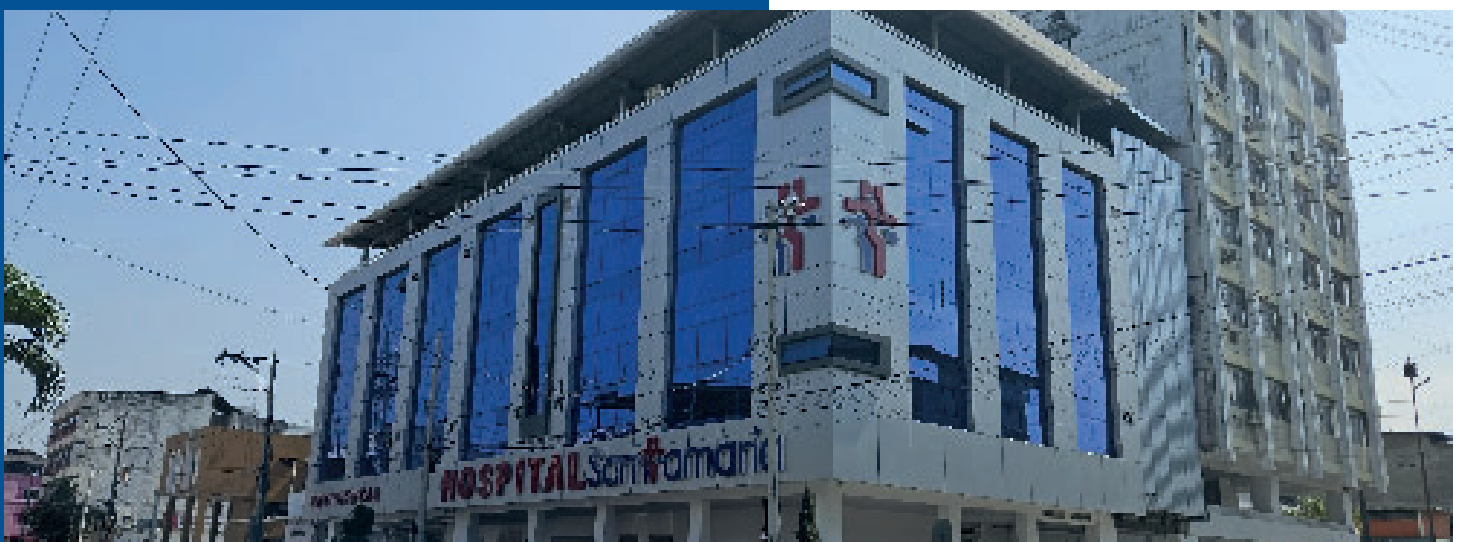
## Centro de Diagnóstico por Imágenes

En el Hospital Santamaría, nos enorgullece fortalecer constantemente nuestro departamento de Imágenes para brindar un servicio de excelencia. Nuestra infraestructura actual incluye equipos de última generación en Ecografía, Tomografía y Radiografía estática y portátil. En particular, destacamos nuestro ecocardiógrafo Mindray para realizar ecocardiografías de alta calidad y precisión, asegurando un diagnóstico certero en enfermedades cardíacas. Asimismo, contamos con el ecógrafo Picus para realizar otros estudios ecográficos, abordando diversas necesidades diagnósticas. Además, en nuestra Unidad de Cuidados Intensivos, disponemos del ecógrafo Sonosite, que nos permite evaluar rápidamente y en tiempo real la condición de los pacientes críticos. Nuestro compromiso radica en ofrecer diagnósticos precisos y oportunos, priorizando el bienestar de nuestros valiosos pacientes.

En Hospital Santamaría mejoramos significativamente nuestra área de quirófano. Ahora contamos con torres laparoscópicas de vanguardia y dos Intensificadores de Imágenes especializados para realizar procedimientos mínimamente invasivos, como la CPRE, Rizotomías, etc. Estos avances tecnológicos nos permiten brindar a nuestros pacientes procedimientos quirúrgicos más precisos, seguros y con una recuperación más rápida. Nuestro compromiso es ofrecer los más altos estándares de atención médica.

## Construcción de torre en calle Rumichaca

La construcción de una torre con habitaciones diferenciadas, quirófanos y unidad de cuidados intensivos e Intermedio ha revolucionado la atención médica en Hospital Santamaría. Las habitaciones están diseñadas para garantizar privacidad y comodidad. Los quirófanos cuentan con tecnología avanzada, asegurando procedimientos precisos y seguros. La unidad de cuidados intensivos proporciona atención constante y vigilancia a pacientes críticos. Esta infraestructura especializada mejora la calidad de atención, enfocándose en las necesidades específicas de cada paciente en cada etapa del tratamiento. La innovación en infraestructura médica está llevando el cuidado de la salud a un nivel superior.



Rendimos Homenaje a Dedicados Profesionales de la Salud: Honramos a dos personas excepcionales que han dejado una marca indeleble en el Hospital Santamaría. Han sido faros de esperanza y excelencia en nuestro hospital.

## Sra. Leonor Argandoña

Expresamos nuestro más profundo agradecimiento por su dedicación y el mejor cuidado que brindó a nuestros pacientes durante su destacada carrera como auxiliar de enfermería en el Hospital Santamaría. Su compromiso, profesionalismo y amor por su trabajo han dejado una huella imborrable en la vida de aquellos que tuvieron la fortuna de recibir su cuidado. Su atención compasiva y su entrega incondicional han sido ejemplares y nos han inspirado a todos. Como enfermera jubilada, su legado perdurará en el corazón de quienes la conocieron.



Gracias, Sra. Leonor Argandoña, por su invaluable contribución a la salud y el bienestar de nuestros pacientes siempre recordaremos que usted fue la primera colaboradora que prestó servicio en esta institución. Le deseamos una jubilación llena de felicidad y satisfacción.

## Dr. Alfonso Espinoza



El Dr. Alfonso Espinoza, destacado urólogo endoscopista, merece un reconocimiento especial por sus 25 años de dedicación y excelencia en nuestra institución. Su habilidad en la urología endoscópica y su pasión por el bienestar de los pacientes lo han convertido en un referente en su campo. Su liderazgo en la implementación de tecnologías avanzadas y técnicas innovadoras ha mejorado los diagnósticos, así como los tratamientos en esta especialidad. Además, su calidez humana y empatía hacia los pacientes ha dejado una profunda impresión en todos los que han tenido el privilegio de ser atendidos por él y así como por ser un modelo a seguir en la urología endoscópica.

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento por su dedicación y servicio. Además, su calidez humana y Felicitaciones, Dr. Espinoza, por su destacada trayectoria y por ser una inspiración para todos los que trabajamos a su lado.

## Sra. Karina Narváez

En nuestros 25 años queremos destacar la trayectoria de la CPA Karina Narváez, quien aceptó formar parte del proyecto ya hacen 20 años en el Área Administrativa del Hospital Santamaría. Ha cumplido con éxito como jefe administrativo, jefe de farmacia y como Jefe financiera. Su experiencia ha fortalecido las bases de la institución. Karina Narváez es un ejemplo de profesionalismo y compromiso. Su labor incansable ha dejado huella, resaltando la importancia de la gestión financiera en un entorno hospitalario. Es una persona visionaria, que en sus veinte años de trayectoria ha convertido sus sueños en oportunidades para Hospital Santamaría. Felicitamos a esta gran profesional y esperamos que siga inspirándonos en esta gran familia hospitalaria.







## Pacto Global Agenda 2030 - Comunicación del Progreso

### CARTA COMPROMISO

Guayaquil, 3 de julio del 2023

A nuestras partes interesadas:

Me complace confirmar que CLINICA SANTAMARIA CLISANTA S.A. reafirma su respaldo a los Diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas en las áreas de los derechos humanos, el trabajo, el medioambiente y la anticorrupción.

En esta Comunicación de Progreso anual, describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Global y sus principios a nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias.

También nos comprometemos a compartir esta información con nuestras partes interesadas a través de nuestros principales canales de comunicación.

Atentamente,

Ing. Shirley Obando Andrade  
Gerente General

### INFORME

I.

### COMUNICACIÓN DE PROGRESO

#### RESUMEN EJECUTIVO

##### MISIÓN

“Prestar una excelente atención de servicios al paciente en la práctica médica a través del mejoramiento continuo, profesional y humano bajo condiciones de seguridad, salud ocupacional y siendo socialmente responsables con los grupos de interés a favor de la vida y la familia”.

##### VISIÓN

“Convertirnos en un referente de la comunidad, como principal solución de salud en nuestro segmento de influencia; a través de una oferta integral en consultas, hospitalización y diagnóstico.”

##### VALORES CORPORATIVOS

Clínica Santamaría CLISANTA S.A. practica los siguientes valores: Espiritualidad, Integridad, Proactividad

**ESPIRITUALIDAD:** Buscamos la dimensión de la persona humana que traduzca el modo de vivir característico de aquel que cree y busca alcanzar la plenitud de su relación con Dios, con las personas que la rodean, con la naturaleza y con la sociedad en que vive.

**INTEGRIDAD:** Buscamos coherencia en nuestra actuación, respetamos los derechos, pensamientos, ideas y creencias de todos, de modo equilibrado, honesto y justo. Amamos la verdad, Tomamos las decisiones con libertad ya que hacemos lo que decimos.

**PROACTIVIDAD:** Comunicamos nuestra propuesta de valor, buscando canales y medios que generen mayor nivel y calidad de servicio en la atención de pacientes con capacidad de respuesta, cuidando de todos los detalles para obtener resultados efectivos.

#### JUSTIFICACIÓN

Clínica Santamaría CLISANTA S.A. es una institución de salud comprometida con prestar una excelente atención de servicios al paciente en la práctica médica profesional y humana siendo socialmente responsables con los grupos de interés a favor de la vida y la familia, queriendo ser coherentes en relación en lo que decimos lo hacemos, Hospital Santamaría es miembro de Pacto Global suscribiéndonos voluntariamente al cumplimiento de las estrategias y actividades de los objetivos de desarrollo sustentables que proponen, convirtiéndose en un referente que motiva a Hospital Santamaría a alcanzar las metas anheladas, siendo Pacto Global el mecanismo para llegar a alcanzarlas.







En el Hospital Santamaría, la misión de proporcionar servicios médicos de primer nivel se encuentra en el corazón de todo lo que hacemos, respaldado por equipos médicos altamente calificados, se manifiesta en cada paso que damos para garantizar la salud y el bienestar de nuestros pacientes.

Quirófano

Consulta Externa

Emergencia

Hospitalización

UCI / UCIN

Laboratorio

Sala de Parto

Ambulancia

Diagnósticos por imágenes

## Quirófano

**Innovación en Procedimientos Quirúrgicos.** Nuestro equipo médico especializado se enorgullece de ofrecer técnicas modernas para garantizar la salud y bienestar de nuestros pacientes.

### Procedimientos:

- Apendiceptomía
- Colecistectomía
- Histerectomía
- Artroscopía
- Endoscopia alta y baja
- Etc
- Cesáreas
- Bariátrica
- CPRE
- Rizotomía



## Consulta Externa

Ofrecemos una diversidad de especialidades médicas disponibles para proporcionar una atención médica integral y personalizada.

### Especialidades:

- Cardiología
- Cirugía General
- Cirugía Vasculat
- Endocrinología
- Gastroenterología
- Ginecología
- Medicina General
- Medicina Interna
- Nefrología
- Neumología
- Neurocirugía
- Nutrición
- Odontología
- Pediatría
- Traumatología
- Urología

## Emergencia

Nuestro equipo altamente capacitado trabaja incansablemente para brindar atención de calidad en situaciones críticas. Con siete camas especializadas, estamos preparados para enfrentar desafíos médicos urgentes con eficiencia.



## Hospitalización

- Treinta y cuatro (34) habitaciones individuales.
- Veinte (20) camas de cuidado intermedio.

Nuestros espacios de hospitalización están diseñados para brindar comodidad, privacidad y atención integral a cada paciente, promoviendo una recuperación óptima.

## Centro de Diagnóstico por Imágenes

La precisión es fundamental para un diagnóstico efectivo. La tecnología de vanguardia y la experiencia médica se fusionan para revelar una visión interna inigualable buscando el tratamiento preciso y el camino hacia la recuperación.

- Ecografía



- Tomografía



- Rayos X





## Sala de Parto

Este espacio lleno de calidez y profesionalismo, diseñado para el cuidado materno-infantil. Un entorno moderno y confortable listo para garantizar la seguridad y la comodidad en el proceso del nacimiento. La tecnología de vanguardia y atención personalizada, se unen para ofrecer un inicio seguro y amoroso para cada nueva vida.

## UCI

Nuestro equipo médico trabaja en conjunto para brindar atención especializada a pacientes en estado crítico.

- Doce camas.
- Cubículo de Diálisis.
- Cubículo de Quemados.
- Cubículo de Aislamiento.
- Cubículo de Procedimientos Invasivos



## NUEVO EDIFICIO (Emergencia y Hospitalización)

El nuevo edificio de Hospital Santamaría integra Emergencia, Hospitalización, UCI y UCIN proporcionando atención médica completa y avanzada.



## 1. SISTEMAS

- Clínica Santamaría CLISANTA S.A. a través de sus elementos estratégicos establece su compromiso a favor de la vida y la familia, es por esto que están disponible en toda la institución para ser difundida y socializada a todos los grupos de interés.
- En relación a nuestros proveedores de diferentes prestaciones de servicios y productos se establece la Evaluación y seguimiento de proveedores, evidenciando así el cumplimiento legal, tributario y laboral, aportando a la concientización del respeto a los derechos humanos.



## 2. ACTIVIDADES

- A través de la sociabilización y concientización de nuestros elementos estratégicos: Misión, Visión y Valores corporativos, Clínica Santamaría CLISANTA S.A. se asegura que estos son conocidos por todos los grupos de interés.
- Anualmente nuestros proveedores son evaluados, manteniendo un esquema cronológico del mismo.
- Integración de todos los departamentos en Programa de "JUBILEO 2022 POR LOS 25 AÑOS", a fin de fortalecer la comunión entre ellos y se sensibilicen en la importancia de un adecuado trabajo multidisciplinario para el cumplimiento de metas y fortalecimiento de competencias.



- Concientización a través de viaje a la Playa Salinas sobre la importancia de mejorar el rendimiento laboral mediante la motivación al personal, aportando de manera significativa la comunicación entre colaboradores e involucrar a los participantes en actividades familiares, manifestando la importancia del trabajo en equipo.

### 3. INDICADORES

Dentro de las acciones establecidas, podemos destacar los siguientes resultados:

- 100% Señalética informativa de elementos estratégicos
- 100% Difusión de elementos estratégicos en procesos de inducción de nuevos colaboradores
- 100% Disponibilidad de elementos estratégicos en plataformas web.
- 98% Cumplimiento de evaluación de proveedores

## IV. ESTÁNDARES LABORALES

**PRINCIPIO 3: “Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”.**

**PRINCIPIO 4: “Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”.**

**PRINCIPIO 5: “Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”.**

**PRINCIPIO 6: “Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”.**

### 1. COMPROMISO

Clínica Santamaría CLISANTA S.A. comprometidos en cumplir los estándares laborales vigentes en nuestra localidad, implementa los siguientes mecanismos en la institución:

- Reglamento Interno
- Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente
- Política integrada en calidad, seguridad y salud ocupacional, medio ambiente
- Código de ética
- Procedimientos de Gestión del talento humano
- Sistema informático

### 2. SISTEMAS

En Reglamento interno de Clínica Santamaría CLISANTA S.A. establece las obligaciones y prohibiciones en la relación laboral entre contratante y colaborador, abalado por la legislación laboral vigente en nuestra localidad permitiendo así mantener un ambiente laboral adecuado.

- Clínica Santamaría CLISANTA S.A. a través de su Reglamento interno de Seguridad y Salud en el Trabajo establece lo siguiente: “Es política de CLINICA SANTAMARIA CLISANTA S.A., la no contratación de menores de edad”
- Hospital Santa María a través de sus Reglamentos internos establece la adopción de los siguientes Programas de prevención:







- Programa de prevención al uso y consumo de drogas en espacios laborales
- Programa de prevención de riesgos psicosociales y VIH
- Programa de prevención de salud en el trabajo
- Programa de prevención de riesgos de salud reproductiva
- Adopción de teletrabajo para los puestos ejecutados por personal vulnerable
- Establecimiento de área de medicina ocupacional para atención de colaboradores.
- Implementación de sistemas de gestión de calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, Medio Ambiente y RSE.
- Medición de procesos relacionados a los Programas de prevención.

### 3. ACTIVIDADES

Clínica Santamaría CLISANTA S.A. implementa las siguientes acciones para desarrollar los Programas de prevención antes descritos:

- Socialización del programa (virtualmente)
- Sensibilización sobre los programas de prevención (virtualmente)
- Aplicación de los cuestionarios de evaluación y tabulación
- Elaboración de informe general de resultados
- Socialización de resultados con Gerencia

### 4. INDICADORES

Dentro de las acciones establecidas, podemos destacar los siguientes resultados:

- 100% cumplimientos en las actividades de los Programa de Prevención.
- 90% cumplimiento de Índices Proactivos de SST.
- 89% cumplimiento de Planes de capacitación relacionados a los Programas de prevención.

## V. MEDIO AMBIENTE

**PRINCIPIO 7: "Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente".**

**PRINCIPIO 8: "Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental".**

**PRINCIPIO 9: "Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente".**

### 1. COMPROMISO

En Clínica Santamaría CLISANTA S.A. nos comprometemos a ser socialmente responsables con nuestra Comunidad y Medio Ambiente, cumpliendo con las obligaciones adquiridas en Licencia Ambiental tipo III ante la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil y Registro como generador de desechos peligrosos ante Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica y participación en Mesas de Trabajo de ODS de iniciativa de Pacto Global.

### 2. SISTEMAS

Hospital Santamaría comprometida con el medio ambiente y su comunidad y al obtener las credenciales ante organismos de control local y nacional adopta las siguientes actividades, avalando así buenas prácticas ambientales con el objetivo de protección de medio ambiente y comunidad:

- Plan de Manejo Ambiental (PMA)
- Declaración anual de desechos peligrosos
- Auditoria anual de gestión ambiental
- Programa de erradicación de mercurio en institución hospitalaria
- Programa de reciclaje
  
- Participación Sembraron 2022

### 4. INDICADORES

Dentro de las acciones establecidas, podemos destacar los siguientes resultados:

- 100% cumplimientos en las actividades de reciclajes de desechos no peligrosos
- 100% cumplimiento de simulacro de emergencias

### 3. ACTIVIDADES

Hospital Santamaría realiza las siguientes actividades en la implementación de los sistemas antes descritos:

- Recolección y disposición final de desechos peligrosos con Gestor autorizado
- Reciclaje de desechos no peligrosos
- Reciclaje de pilas usadas
- Programa de capacitaciones ambientales y seguridad en el trabajo
- Comité hospitalario de gestión integral de desechos
- Actividades de buenas prácticas ambientales con la comunidad
- Mediciones ambientales (aguas residuales ruido y emisión de gases de combustión)
- Mantenimiento preventivo de equipos e infraestructura
- Registro de consumo de energía eléctrica y agua potable
- Notificación de incidentes / accidentes de trabajo ante Autoridad
- Organización interna ante contingencias: COE, Brigadas de Emergencia
- Simulacro de emergencias
  
- 89% cumplimiento de Planes de capacitación relacionados a los Programas ambientales y seguridad en el trabajo (Resultado alcanzado por restricciones en período de pandemia)
- Evaluación de Riesgos Laborales asociadas a las actividades



## VI. ANTICORRUPCIÓN

**PRINCIPIO 10: "Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno".**

### 1. COMPROMISO

Hospital Santamaría comprometidos en el cumplimiento de cualquier tipo de corrupción, incluidas extorsión y soborno, se implementado los siguientes mecanismos en la institución:

- Impartir la Política Anticorrupción y Principios aplicados en Hospital Santamaría
- Videos de ejemplos de temas como cuales:
  - ✚ Corrupción de certificados de pruebas COVID
  - ✚ Solicitudes de pacientes para más días de descanso MÉDICO
  - ✚ IESS Corrupción pedido de coimas de empresas publicas

### 2. SISTEMAS

- Monitoreará cualquier transacción o actividad dudosa que pueda conducir razonablemente a sospechar que los Proveedores o Agentes están usando a la institución para transferir, manejar, aprovechar o invertir dineros o recursos provenientes de actividades delictivas, así como para realizar actos de corrupción o soborno.

### 3. ACTIVIDADES

Se realizó una charla para fomentar nuestros principios y lineamientos de la anticorrupción y se realizaron videos diferentes tipos de casos donde se puede presentar una acción de corrupción. Con el personal que se siente comprometido que no se puede realizar este tipo de acción.

### 4. INDICADORES

Dentro de las acciones establecidas, podemos destacar los siguientes resultados:

- 150 proveedores hasta octubre cumplido el 80% del plan, Para diciembre se cumplió del 90% del plan. 100 % del cumplimiento de las actividades realizadas de anti corrupción.



## VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- Impartir y dar a conocer a cada uno de nuestros colaboradores la importancia de la responsabilidad social en cada actividad realizada en el año.
- Fomentamos en cada uno de nuestros colaboradores en reciclar para seguir cuidando el Medio Ambiente.
- Clínica Santamaría está comprometida con nuestros valores a través de la actividad de la anti-corrupción.
- Seguir sirviendo a nuestra comunidad con atención de calidad a través de nuestros estándares de cuidado y protección.

### Recomendaciones

- Seguir cumpliendo con los protocolos de Salud, Seguridad y Medio Ambiente.
- Seguir en el cumplimiento de nuestros indicadores por cada plan de acción elaborado para la sostenibilidad de la responsabilidad social.
- Dar paso a seguir motivando a cumplir con cada compromiso que se tiene con la comunidad.

Queridos lectores de la Revista por los 25 Años de Hospital Santamaría,

Como Presidente de Hospital Santamaría, me enorgullece compartir nuestras metas y objetivos futuros. Durante estos 25 años, nos hemos destacado por brindar atención médica de calidad basada en nuestros valores corporativos como Integridad, espiritualidad y proactividad. Estos valores han sido inculcados en cada uno de nuestros colaboradores y se han convertido en la base de nuestra cultura organizacional. Nuestro objetivo principal siempre ha sido ofrecer una atención integral y humana, teniendo en cuenta no solo sus necesidades médicas, sino también su bienestar emocional afectivo



Nuestro compromiso es ser un referente en la atención médica, por lo que buscamos constantemente la mejora y la innovación. Nos enfocamos en adoptar tecnologías avanzadas y técnicas médicas actualizadas. Contamos con certificaciones internacionales que respalden nuestra calidad y seguridad.

Nos satisface saber que formamos parte del plan piloto "Use of noninvasive mechanical ventilation with pressure support guaranteed with average volume in de novo hypoxaemic respiratory failure" liderado por el Dr. Killen Briones cuyo protocolo se usa actualmente en todo el mundo.

Con orgullo, les informo que la Dra. Doménica Santamaría se integra al staff médico de la institución fortaleciendo aún más nuestra área pediátrica, queremos garantizar que los niños y sus familias reciban la mejor atención posible. El Dr. Luis Baños se incorpora al staff de neurocirugía liderado por el Dr. Jaime Velásquez, Dr. Freddy Navarrete, Dr. Ismael Moreno y el Dr. Alberto Valarezo. Hemos implementado la cirugía endoscópica transcraneal y hemos implementado el área de terapia de dolor para rizotomías, laminectomías, etc. para lo que contamos con equipos de última generación mejorando nuestra capacidad para tratar afecciones neurológicas complejas.

Mantenemos nuestro compromiso de trabajar en base a nuestros valores y certificaciones para seguir brindando servicios de calidad. A través de la dedicación de nuestro equipo de profesionales y la confianza de nuestra comunidad, seguiremos siendo líderes en la atención médica en nuestro segmento de influencia.

Agradecemos su apoyo durante estos 25 años en que juntos hemos buscado y contribuido a construir un futuro saludable juntos con gratitud y compromiso,

**Dr. Raúl Santamaría Villacís**  
Presidente, Hospital Santamaría