

PROCESO

Gestión Integral del Riesgo

...

Asesoría y acompañamiento presencial para cliente empresa SURA.

Nuestra prioridad es el bienestar de las personas, especialmente el de cada integrante de esta Compañía. En este momento tan particular que atravesamos como sociedad hemos entendido el valor de la conectividad: estar presentes, no siempre significa presencialmente. Así que, seguimos cerca y acompañando a nuestros grupos de interés en la medida de lo posible desde la virtualidad.

Cuando es absolutamente necesaria la presencialidad de nuestros colaboradores lo hacemos con todas las medidas de bioseguridad que se requieran. Si una empresa cliente solicita un servicio físicamente es importante que sea de manera excepcional, siempre que ningún medio virtual supla la necesidad y previa validación de tu líder. Si es así, entonces cuentas con la orientación de esta guía para que tengas presente en qué condiciones se puede prestar el servicio.

Nota Importante: por ningún motivo realizaremos asesoría o capacitación en áreas de prestación de servicio asistencial; unidades de cuidados intensivos, salas de urgencia, atención prioritaria, triage, servicios de cuidado intermedio y/o cuidados especiales, toma de muestras, laboratorio y procesamiento de muestras y áreas de hospitalización. (el criterio es la exposición directa en éstas áreas o lugares que se consideren como medio contaminado o se tenga contacto epidemiológico estrecho).

OBJETIVO:

definir los lineamientos para asesoría y acompañamiento de forma presencial.

INTRODUCCIÓN:

el mundo en general y el país en particular se encuentran abocados a un proceso de incertidumbre por la pandemia que se está enfrentando ante la aparición del COVID-19.

Hablamos de incertidumbre por varios aspectos que contribuyen a su conformación.

En primer lugar, estamos abocados a una falta de seguridad que en este momento acompaña a todos los ámbitos de la sociedad y es precisamente la incertidumbre al no poder predecir con exactitud ni siquiera el futuro inmediato ante esta enfermedad, que puede atacar a grandes cantidades de personas y poner en riesgo el desarrollo exitoso de los planes que cada empresa tiene diseñados para el 2020 y los años venideros.

En segundo lugar y teniendo en cuenta que en el mundo empresarial la incertidumbre en varias ocasiones se toma desde un enfoque negativo, es necesario que veamos la oportunidad, a partir de sus propios planes de riesgo ya establecidos, se pueda complementar un camino expedito para actuar y no verse abocados a niveles de parálisis, minimizando así el riesgo de continuidad de negocio.

Queremos apoyar a nuestras empresas que aún permanecen en actividad en sus procesos productivos y/o de servicio, apoyo de manera presencial, apalancando sus planes de prevención y mitigación del riesgo y de esta manera generar valor, para que estas se puedan concentrar en su actividad misional de forma tranquila y así aportarle al país en tiempos de crisis.



- Este acompañamiento realizado de manera presencial quiere brindar de primera mano la certeza de que es posible fortalecer rutas de cuidado y gestión del riesgo sin paralizar los procesos de normal desarrollo, incluyendo en él la atención a nuevas variables que deben ser abordadas desde el concepto de cuidado de la vida, de las personas y del logro de las empresas que hoy requieren permanecer en operación.

Igualmente creemos que es posible un acompañamiento presencial sin poner en riesgo a nuestro talento humano, a la vez que acatamos las directrices del Gobierno Nacional, de apoyar a las empresas en las fases de prevención, contención y mitigación, como ellos lo han definido.

JUSTIFICACIÓN:

teniendo en cuenta la fase de contención y mitigación derivada de la pandemia por COVID-19, donde hoy tenemos empresas que por su actividad deben dar continuidad a su operación, se hace necesario nuestro acompañamiento presencial desde promoción y prevención, frente a las necesidades que surgen por la pandemia y el acompañamiento de la gestión integral del riesgo en el proceso normal operativo, al cual cuentan con permiso para operar "Decreto 457 de 2020 Ministerio del interior – Aislamiento obligatorio en todo el territorio nacional (22 marzo 2020). Artículo 3."

ALCANCE:

este procedimiento está dirigido a todo el personal que preste asesoría, acompañamiento y capacitación en SURA Colombia, aliados externos y proveedores que hoy nos acompañan en los procesos de gestión integral del riesgo.

EXCEPCIONES:

teniendo en cuenta la importancia del cuidado de nuestro personal, bienestar de las empresas cliente y de acuerdo con el alcance, se hace indispensable aclarar que existen algunas excepciones para el personal que presta asesoría y capacitación en las empresas objeto de este procedimiento y no podrán realizar acompañamiento presencial, estas son:

- + Quienes hayan estado en el último mes fuera del país o en otra región del país.
- + Quienes hayan estado en contacto con pacientes diagnosticados con COVID-19 o con probabilidad.
- + Para quienes presenten síntomas respiratorios leves y moderados, sin que ello signifique abandono del cargo.
- + Mayores de 60 años.
- + Quienes padezcan patologías crónicas como hipertensión, diabetes, bronquitis o alguna enfermedad que altere su sistema inmunitario como trasplantes, medicación con corticoides entre otros.
- + Mujeres en embarazo o lactancia.

RECOMENDACIONES PARA EL DESARROLLO DE LA ASESORÍA O CAPACITACIÓN PRESENCIAL

Activación del proceso de acompañamiento: en caso de requerirse un acompañamiento para el desarrollo de una asesoría o capacitación presencial en las empresas que hoy cuentan con permiso de operación, el personal SURA, aliado o proveedor recibirá de primera mano:

- 1** A partir de la información que tenemos de las empresas que hoy mantienen su operación "Decreto 457 de 2020 Ministerio del interior – Aislamiento obligatorio en todo el territorio nacional (22 marzo 2020). Artículo 3.", se debe confirmar el acompañamiento presencial cómo única opción.
- 2** Una vez establecido el acompañamiento presencial determinar las actividades a realizar, activar al líder inmediato para que determine quién desarrollará dicha asesoría, acompañamiento o capacitación.
- 3** Quien activa el proceso deberá definir los acuerdos para la prestación del servicio y el prestador deberá conocerlas y manifestar su conformidad al aceptar ejecutar la tarea, sin que su negación sea objeto a sanción alguna.
- 4** Debe contar con la carta para el desplazamiento, firmada por el representante legal de la empresa para el desarrollo de la asesoría o capacitación presencial. Ver anexo 1.
- 5** Seguir los parámetros establecidos en este procedimiento.

ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL:

contar con los elementos de protección personal que hoy tenemos para el desarrollo de nuestras actividades (remitirse al procedimiento interno que tenga la Compañía dispuesto para dicho desarrollo), además de los establecidos por la contingencia presentada por la pandemia, tales como:



Tapabocas convencional – mascarilla desechable.



Gafas de seguridad si la labor a desempeñar lo requiere o puede estar expuesto de manera accidental a salpicaduras o aerosoles de secreciones contaminadas.



Guantes desechables: estos son no para uso permanente, solo cuando se requiera un mecanismo de barrera por manipulación de superficies potencialmente contaminadas; no reemplaza el lavado ni la higiene frecuente de manos.



Alcohol glicerinado en presentación personal para uso en caso de no poder hacer lavado de manos con agua y jabón en el sitio de atención.

DESPLAZAMIENTO:

Salida y retorno a Casa (Véase la guía Disminuyamos el riesgo de contagio #AsegurateDeCambiarTusHábitos COVID-19 COVID-19 – Movilidad Segura):

1

Contar con todos los elementos necesarios para el desarrollo de la actividad.

2

Ten un solo par de zapatos para salidas a la calle, la suela del zapato debe ser lo más plana posibles (sin ranuras profundas); si requiere calzado con suelas ranuradas o calzado de seguridad para el trabajo en planta, lleva ese calzado aparte para calzarlas al ingreso a planta y cambia de calzado al salir de planta a la calle; desinfecta el zapato de trabajo al salir de la planta y antes de guardarlo. (limpia con un paño con alcohol o si no es inadecuado para el material del calzado puede usar una solución de hipoclorito de sodio (20cc de hipoclorito en 1 litro de agua, o con un paño con agua y jabón).

3

No utilices manillas, brazaletes, pulseras, accesorios u otros elementos en las manos que se puedan contaminar.

4

Evita en lo posible tocar superficies potencialmente contaminadas (pasamanos, barandas, mesas de trabajo o elementos de trabajo de otros usuarios).

Si el desplazamiento va a realizarse en:



1. En servicio público:

- + En lo posible utilizar un servicio de transporte individual y no masivo.
- + Evita desplazarte en horas pico y tocar pasamanos y barras de agarre.
- + Evita manipular tu celular y tocarte la cara.
- + Usa los lavamanos y otros sistemas de limpieza disponibles.
- + Mantén, en lo posible, una distancia superior a un metro de otros usuarios.
- + Evita adquirir y/o recibir alimentos y otros elementos durante el recorrido.
- + En caso de que debas usar efectivo, paga con el valor exacto.
- + Abre las ventanas, en lo posible, para favorecer la ventilación interna del vehículo.
- + Para viajes cortos, considera caminar o usar bicicleta. Así permites más espacio a otros usuarios que no tengan otras alternativas para moverse.

2. En Carro propio: (ver Guía de limpieza del auto)

- + Mantén los vidrios abajo de ser posible, así garantizas que el aire fluya y se generen más cambios en el habitáculo.
- + Evita viajar con personas que tengan síntomas de virus y si lo haces, pídeles que usen tapabocas y mantén ventilado el vehículo. Si viajas con otra persona, que esta se haga en la parte de atrás y sobre la derecha del vehículo.
- + Limpia las superficies como: cinturón de seguridad, timón, área de instrumentos y freno de mano.

3. Bicicleta, Moto, segway, Patineta o similares:

- + Usa guantes durante el recorrido y límpialos frecuentemente.
- + Limpia tu vehículo a diario, especialmente en los manubrios.
- + Mantén limpio tu casco, gafas y elementos de protección. En caso de un estornudo realiza una limpieza especial y no permitas que otras personas los usen.
- + Ten cuidado al acercarte a un vehículo, sus ocupantes podrían estornudar o toser sin advertir tu presencia.
- + Lávate las manos con agua y jabón al llegar a su destino.
- + Usa con frecuencia el alcohol glicerinado.

4. Al llegar a tu destino:

- + Lávate las manos con agua y jabón, antes de acercarte a personas y usa alcohol glicerinado para eliminar posibles contaminaciones durante el recorrido.
- + Saluda de lejos, evitando contacto directo con otras personas.
- + Si en la entrada a la empresa te entregan carnet de visitante, limpiarlo con alcohol glicerinado.
- + Mantén bien ventilados los espacios donde estés.
- + Si vas a estornudar o toser utilice la cara interna del codo o pañuelos desechables y elimínelos correctamente.
- + Evita consumir alimentos o bebidas durante la visita, si requieres hacerlo haz uso de productos embotellados o empacados industrialmente.
- + No compartas elementos de uso personal como equipos, celulares, bolígrafos entre otros y en caso de hacerlo evita utilizarlos nuevamente o realiza limpieza una vez termine la asesoría y lávate las manos.

INSTRUCCIONES PARA EL DESARROLLO DE LA ASESORÍA:

Al momento del desarrollo de la asesoría o capacitación presencial adoptar las siguientes medidas:

- 1.** No saludes con besos ni abrazos. Evita dar la mano.
- 2.** Contar con espacios ventilados para la prestación del servicio.
- 3.** Por ningún motivo deben estar en el espacio más de 10 personas a menos de 2 metros. Orientar al grupo que se acomode de forma intercalada o en zigzag.
- 4.** Debe conservarse una distancia de seguridad no menor a 1 metro en reuniones de menos de 10 personas.
- 5.** Antes de iniciar la actividad, generar una conversación para hablar de prevención COVID-19 (Ver la guía conversacional "Cómo prevenir el contagio en la empresa COVID-19" para personal SURA y para aliados y proveedores consultar el micrositio COVID-19 en la página www.arlsura.com)
- 6.** Promover la consulta de nuestra página www.arlsura.com - micrositio COVID-19 y la participación en la formación virtual de ARL SURA.
- 7.** Desarrollar las actividades planeadas para el acampamiento y cumplir con los lineamientos establecidos para la prestación. Diligenciar los formatos en el micrositio como se venía realizando o según los parámetros establecidos en cada empresa.
- 8.** Comunicar al jefe inmediato y a la persona de contacto de SURA, en caso de ser necesario, alguna eventualidad o anomalía a la luz de la operación de la empresa frente al manejo de la estrategia desarrollada para prevención de COVID-19, además de un potencial mortal o catastrófico que pueda llegar a materializarse.

Regreso a casa:



1. Lávate las manos antes de regresar a tu casa.
2. Sigue nuevamente las recomendaciones para el desplazamiento.
3. Al volver a casa:
 - + Dispón en el área en la entrada a casa, una delimitación del área de contacto directa, denominada área sucia y establece el límite donde comienza el área limpia.

Que debes hacer en el área sucia:

- + Quitete los zapatos límpialos con un paño con alcohol o si no es adecuado para el material del calzado puede usar una solución de hipoclorito de sodio (20cc de hipoclorito en 1 litro de agua) y ubíquelos en un recipiente para uso exclusivo de ese calzado al salir del hogar.
- + Retira la ropa, colócala en un recipiente y llévala a lavado con agua y jabón. Deja que se sequen completamente.
- + No sacudas las prendas de ropa antes de lavarlas para minimizar el riesgo de dispersión de virus a través del aire en forma de aerosoles.
- + Desinfecta: llaves, teléfono y otros objetos que deba llevar consigo. Hazlo con alcohol antiséptico o con agua y jabón y un paño limpio.

Cuando pasas al área limpia:

- + No saludes con besos ni abrazos ni des la mano (ni fuera ni dentro del hogar).
- + Dúchate después de cada salida con abundante agua y jabón.
- + Si no puedes, lávate al menos la cara, las partes del cuerpo expuestas y las manos con agua y jabón.

ANEXO 1.

CARTA PROVEDORES LOGÍSTICA

Medellín, 24 de marzo 2020

A quien pueda interesar:

_____, actuando en calidad de _____ de SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S., sociedad identificada con el NIT 811007832-5 me permito certificar que tenemos establecida una relación comercial con _____ identificado con el NIT _____ (Proveedor de _____), cuyo objeto es _____.

Atendiendo a la declaratoria de emergencia pública y de aislamiento obligatorio dada por el Gobierno Nacional, y por las disposiciones Municipales y Departamentales, solicitamos respetuosamente se permita el desplazamiento de las personas que sean designadas por nuestro proveedor para el cumplimiento del objeto del contrato, el cual, es indispensable para el manejo de la contingencia derivada del Covid -19, desde su lugar de residencia, hasta el lugar de cumplimiento de sus servicio y nuevamente al lugar de residencia, de tal manera que no se tomen medidas policivas en su contra para que pueda cumplir con la labor encomendada, la cual, insistimos, es indispensable para la atención de todos los ciudadanos.

Si tiene alguna inquietud por favor comunicarse con el teléfono: _____ y con gusto aclararemos cualquier información que pueda ser requerida.

De antemano mil gracias por su comprensión y colaboración en la construcción de la solución para la atención de la contingencia por la cual atravesamos en este momento.

Cargo: _____