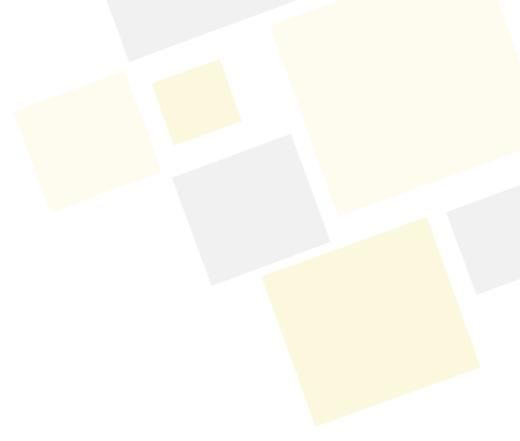




2015

MEMORIA CORPORATIVA

COMPLEJO HOSPITALARIO
GUILLERMO KAE LIN



MEMORIA CORPORATIVA

En esta memoria se incluyen los datos y actividades más relevantes de 2015 en el Complejo Hospitalario Guillermo Kaelin.

Diseñado y editado por el Departamento de Comunicación.

Lima, julio 2016



PRESENTACIÓN



Jordi Riba - Gerente General

Ha sido 2015 el primer año completo de funcionamiento, en el que paulatinamente hemos ido desarrollando nuestro modelo asistencial y la actividad asistencial, hasta llegar a un completo despliegue de los servicios que nos permite brindar la atención que se espera de nosotros: de calidad y diferenciada, con el paciente como protagonista.

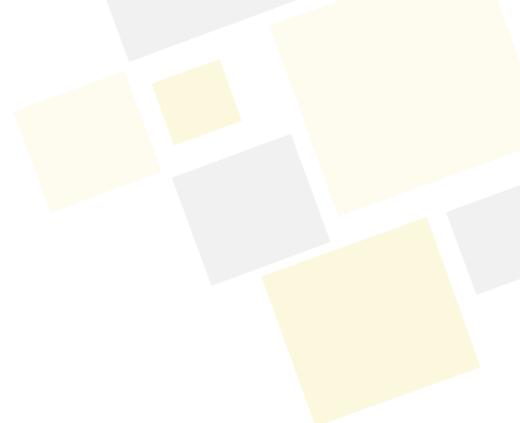
Para ello, hemos seguido apoyándonos en nuestras tres áreas fundamentales: atención primaria, como gestor de los problemas de salud de la población adscrita; atención hospitalaria, donde se concentra la atención de los especialistas, básicamente en la aplicación de procedimientos de diagnóstico y tratamiento, sea en régimen de internamiento del paciente o en régimen ambulatorio; y la atención domiciliaria para aquellos enfermos que, o no pueden desplazarse al hospital o al centro de atención primaria, o precisan del seguimiento en el domicilio después de ser dados de alta en el hospital.

La asistencia se ha realizado de forma programada (consulta externa, laboratorio, procedimientos quirúrgicos y/o diagnósticos) y de forma urgente, a través del servicio de emergencias. La constante coordinación asistencial entre atención primaria y hospital de las distintas especialidades clínicas y quirúrgicas, ha permitido atender y resolver muchas demandas y necesidades asistenciales en atención primaria.

Como hecho destacado (y que está relacionado con el desarrollo de nuestro modelo asistencial), en este 2015 y en el ámbito de la gestión, se ha iniciado la asignación de un médico de atención primaria a cada adscrito, para que sea el referente de todos los problemas de salud del asegurado.

En el área de hospitalización se mantiene una estancia media adecuada al nivel de complejidad del centro (3.38), gracias a una adecuada gestión de los tiempos de respuesta de las exploraciones de diagnóstico por la imagen y de laboratorio clínico y por la actuación de la atención domiciliaria, que ha permitido el alta precoz de enfermos y mantener la continuidad del servicio en el domicilio. Todo ello ha permitido una utilización más eficiente de las camas.

En el área de atención domiciliaria, además de facilitar la mejor utilización del recurso cama, se ha orientado a la atención de dos tipos de enfermos: las personas con algún tipo de dependencia que afecta a su normal movilidad para desplazarse al centro asistencial; afectados por patología crónica; y enfermos en situación de fase terminal de una patología grave. Este servicio permite concentrar la actuación, tanto de atención hospitalaria como de la atención primaria, hacia aquellos enfermos que, en el caso de no tener un seguimiento cercano, podrían descompensarse con mayor frecuencia,



necesitar de una atención urgente y de un ingreso hospitalario para su estabilización más frecuentemente.

También el hospital de día médico-quirúrgico ha contribuido a una utilización eficiente de los recursos, en este caso el de las camas hospitalarias, permitiendo atender a los pacientes sin necesidad de usarlas. Las intervenciones de cirugía mayor ambulatoria o sin hospitalización y determinados tratamientos médicos se realizan utilizando esta área. También los equipos de diagnóstico y tratamiento que disponemos permiten la atención de enfermos sin ser ingresados.

En este periodo hemos experimentado una importante demanda de atención en el servicio de emergencias: cerca de 700 pacientes diarios son atendidos diariamente en esta área. Después de realizar un triaje de cada caso, una media del 80% son del nivel 4 y 5 (lo que podríamos denominar baja gravedad de la patología y que podría ser solucionada en consulta externa) y, a diferencia del modelo tradicional de la atención pública de Perú, en nuestros centros, este tipo de demandas siempre han sido atendidas y orientadas por un médico del servicio de emergencias.

Siguiendo con el desarrollo de nuestro modelo asistencial y en el aspecto preventivo, se inició el tamizaje de cáncer de mama proactivo; es decir se

contactaba, hubieran sido atendidas o no, con las aseguradas de edades comprendidas entre 50 y 74 años adscritas al policlínico y se les invitaba a participar en el programa preventivo.

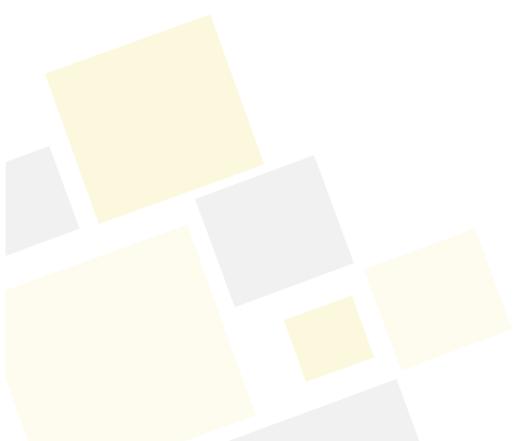
Finalmente, resaltar que toda la actividad tiene a la Historia Clínica Electrónica como instrumento vertebrador e integrador, lo que permite un mayor conocimiento de los pacientes, así como poder realizarles un mejor seguimiento de las actividades preventivas y de sus problemas de salud.

Las encuestas de satisfacción a nuestros asegurados muestran una satisfacción global superior al 80 % por los servicios que prestamos.

En este segundo año de actividad ha sido esencial la contribución de todas las áreas de apoyo de la organización. Su trabajo para que la actividad asistencial se consolide y discurra de manera fluida hacia el objetivo principal de la institución, la atención de calidad al paciente, confirma el comprometido equipo con el que contamos.

Únicamente resta agradecer la colaboración, el esfuerzo y la dedicación de todos y cada uno de vosotros, felicitaros por el resultado alcanzado y animaros a seguir con el mismo entusiasmo en 2016.

Jordi Riba
Gerente General





ÍNDICE

Nuestra identidad

5

Estructura organizacional

7

Recursos humanos

9

Cartera de servicios

10

Recursos tecnológicos

12

Recursos asistenciales

13

Recursos económicos

15

Actividad asistencial

16

Experiencias y logros en el Complejo Hospitalario

38

Áreas de apoyo

39

Actividad institucional

44

Actividades de Formación

46

1.

HOSPITAL GUILLERMO KAELIN DE LA FUENTE



Nuestra identidad

Un poco de historia

En el marco de la reforma nacional de salud de 2008, en marzo de ese año se realiza la convocatoria nacional e internacional a la presentación de iniciativas privadas para el diseño, construcción, equipamiento, gestión y prestación de los servicios de salud en los CAS (Decreto Legislativo 1012 Ley Marco APP 30 Mayo 2008).

Meses más tarde, un consorcio integrado por distintas empresas presenta una expresión de interés, siendo calificada para la presentación del proyecto de iniciativa privada. En el mes de septiembre de ese mismo año, el Consejo Directivo de EsSalud declara de interés las Iniciativas Privadas, publicándose la resolución en el Diario

Oficial El Peruano el 24 de octubre del 2008.

Trascurrido el plazo de exposición pública, en marzo del 2010 las Sociedades Operadoras Callao y Villa María del Triunfo Salud SAC suscriben los contratos APP con EsSalud para el diseño, construcción, financiación, equipamiento y gestión por 30 años de dos hospitales con sus respectivos Policlinicos.

El 30 de abril de 2012 se coloca la primera piedra del complejo. Tras dos años de construcción y equipamiento, el complejo hospitalario Guillermo Kaelin abrió sus puertas el 30 de abril de 2014.



Nuestro modelo

El Complejo Hospitalario Guillermo Kaelin es el primer centro de salud público, junto con el Alberto Barton del Callao, en establecer un modelo de gestión asistencial bajo la modalidad de Asociación Público Privada (APP) en el Perú.

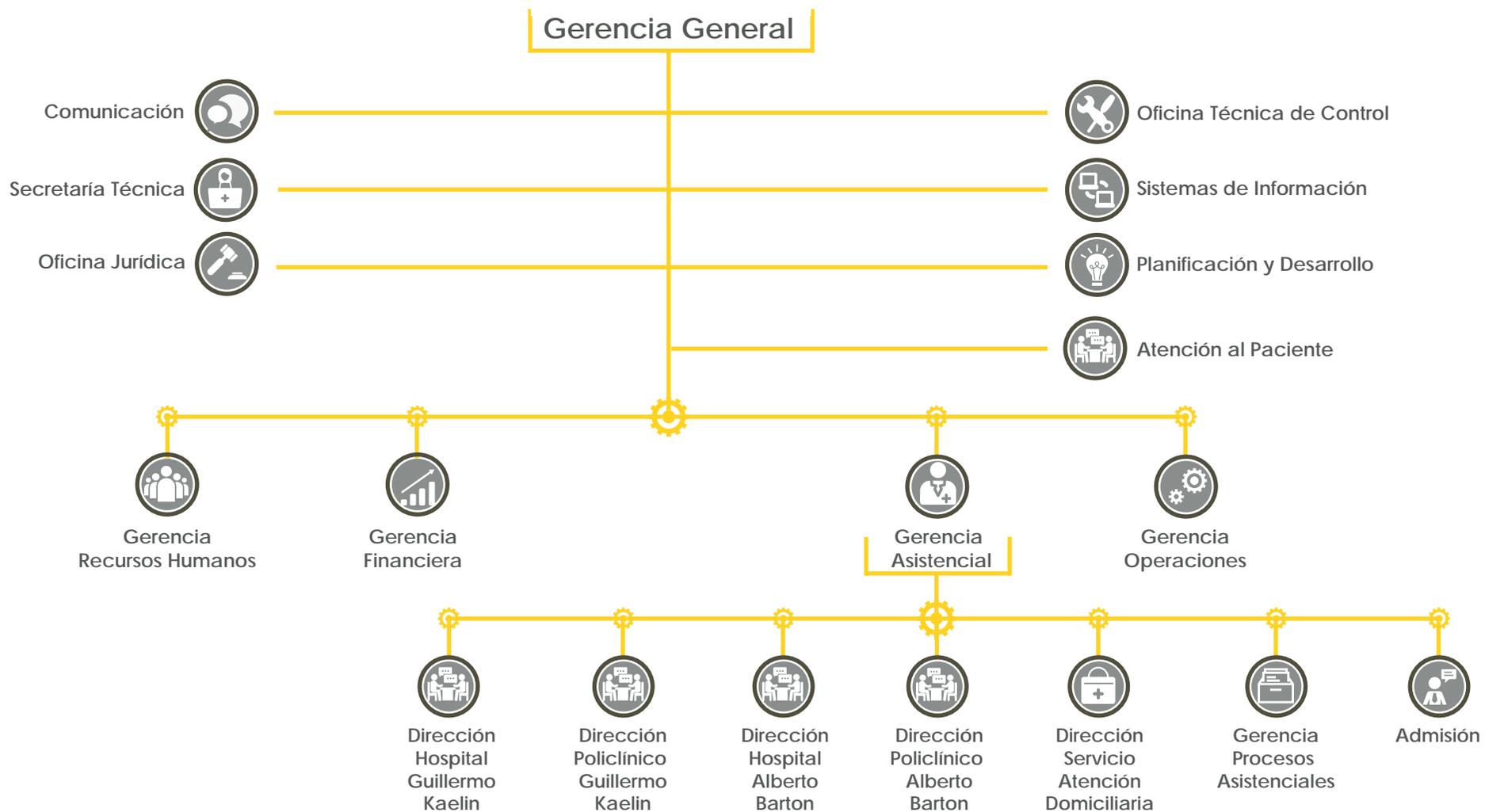
Esta APP establece que la empresa responsable de gestionar el complejo realizará el diseño, financiación, construcción de infraestructura, dotación de equipamiento, operación y mantenimiento por 30 años del hospital especializado y policlínico perteneciente a la red asistencial Rebagliati del seguro social del Perú.

La empresa, Villa María del Triunfo Salud SAC, tiene la función de gestionar los servicios médicos y no médicos para cubrir las necesidades en salud de 250 mil asegurados, tanto en un nivel primario a través del Policlínico, como de

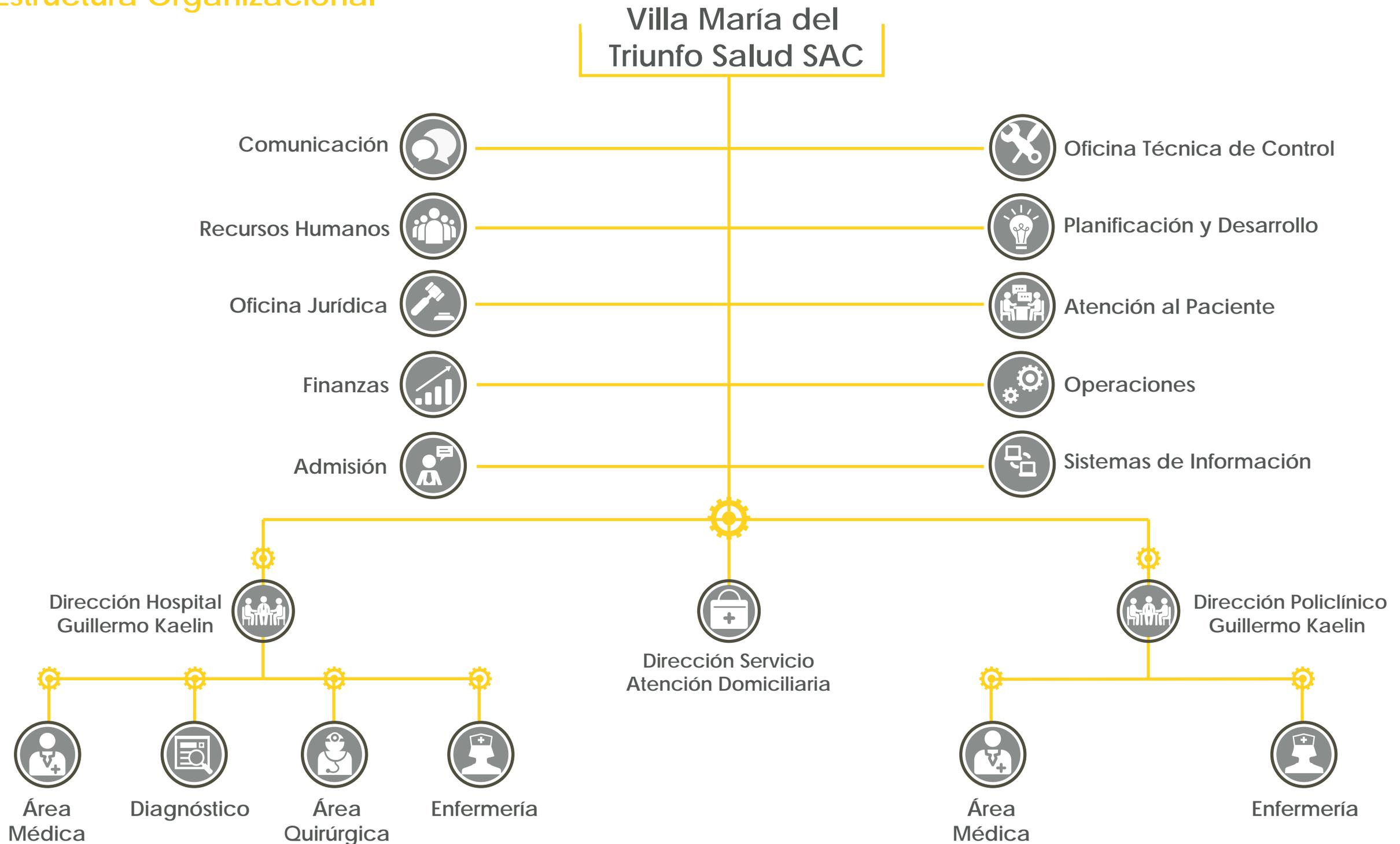
atención especializada en el Hospital.

Este modelo de gestión asistencial se basa en tres pilares fundamentales: el equipo de profesionales, los sistemas de información y la gestión clínica. El servicio médico se centra en la atención primaria, la cual se ocupa del cuidado total de la salud de las personas, que más allá del individuo, engloba un entorno familiar y social. Estos elementos sumados a un plan integral de diagnóstico, terapéutico farmacológico o no farmacológico y de seguimiento, garantizan la efectividad del tratamiento y los resultados alcanzados. De esta manera se logra la atención continua y oportuna a nuestros asegurados adscritos. Todo ello respaldado por un equipo de profesionales y unos sistemas informáticos que permiten la Historia Clínica Electrónica única entre primaria y especializada.

2. Estructura organizacional



Estructura Organizacional





3. Recursos Humanos

Área Asistencial	Colaboradores
Clínica	98
Quirúrgica	152
Ginecología y obstetricia	37
Pediatría y Neonatología	34
Odontología	43
Rehabilitación	72
Diagnóstico por imagen	78
Enfermería	627
Farmacia	48
Nutrición	10
Psicología	12
TOTAL	1211

Área no asistencial	Colaboradores
Admisión y Gestión de Pacientes	100
Dirección	3
Administración	98

4. Cartera de servicios



Policlínico

Especialidades médicas	Otras áreas de salud
Gineco - obstetricia	Trabajo social
Medicina general	
Medicina de familia	Psicología
Odontología	
Pediatría	Nutrición

Hospital

Especialidades médicas	
Cardiología	Medicina intensiva
Dermatología	Medicina interna
Emergencias	Nefrología
Endocrinología	Neumología
Gastroenterología	Neurología
Geriatría	Pediatría / Neonatología
Medicina familiar	Psiquiatría
Medicina física	Reumatología



Cartera de servicios

Especialidades quirúrgicas

Anestesiología

Oftalmología

Cirugía general

Otorrinolaringología

Gineco - obstetricia

Traumatología y cirugía
ortopédica

Neurocirugía

Odontología

Urología

Otras áreas de la salud

Nutrición

Psicología

Trabajo Social

Diagnóstico y tratamiento

Radiología

Banco de sangre

Laboratorio

Rehabilitación

Anatomía patológica

Recursos tecnológicos
(equipamiento)

Farmacia



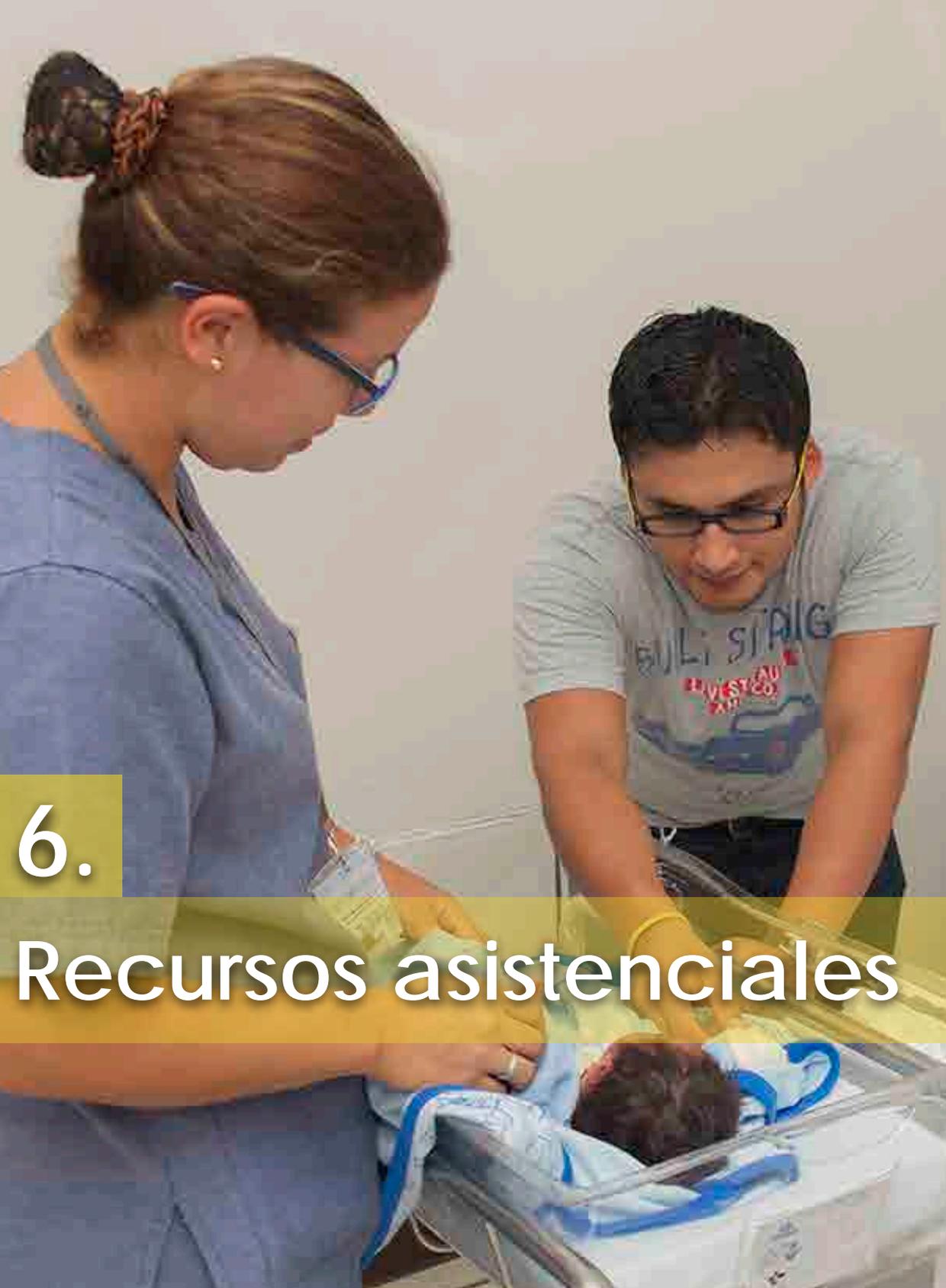
5.
Recursos tecnológicos

En el policlínico

1 equipos de radiología convencional	1 mamógrafo
	1 ecógrafo

En el hospital

1 Tomógrafo axial computarizado	2 Colonoscopios
3 Aparatos radiología convencional	1 Cistoscopio
2 Densitómetros	2 Cistoresectoscopios
2 Telemandos	1 Duodenoscopio
1 Mamógrafo	1 Histrosectoscopio
17 Ecógrafos (generales y especialidad)	1 Broncofibroscopios
	4 Broncoscopios
4 Gastroscopios	1 Ecocardiógrafo
1 Gastrofibroscopio	1 Laboratorio central



6. Recursos asistenciales

Emergencia adultos

Tópicos de triaje	03
Sala de trauma shock	01 (2 camas)
Tópicos de atención	06 tópicos de medicina
	01 tópico de cirugía
	02 tópicos de ginecología
	01 tópico de ecografía
	01 tópico de traumatología (yesos)
	01 tópico de procedimientos quirúrgicos
Tópicos de hidratación	01 sala (6 puestos)
Sala de nebulización	01 sala (5 puestos)
Tópico de inyectables	01
Sala de observación	30 camas

Emergencia pediatría

Tópicos de triaje	02
Tópico de Atención	05 tópicos generales
	01 tópico de traumatología (yesos)
Sala de nebulización	01 sala (5 puestos)
Sala de observación	03 camas

Área hospitalización

Hospitalización médica	50 camas
Hospitalización quirúrgica	37 camas
Hospitalización gineco - obstétrica	46 camas
Hospitalización pediátrica	32 camas
Cuneros	15
UCI	14 camas
Reanimación	24 camas
UCIN (Unidad de Cuidados Intermedios)	11 camas
UCI neanotología	04 incubadoras

7. Recursos económicos



Gastos de Personal

Concepto	Nuevos Soles
Sueldos y salarios	41,296,962.99
Horas extras	2,626,464.87
Gratificaciones	8,474,818.35
Vacaciones	4,497,250.59
Otras remuneraciones	8,615,431.57
Asignación familiar	516,040.29
Bonos por cumplimiento	9,593,700.00
Régimen de prestaciones de salud	4,643,977.25
Compensación por tiempo de servicio	4,800,002.53
Atención al personal	134,058.54
TOTAL GASTOS DE PERSONAL	85,198,706.98

Gastos Corrientes

Concepto	Nuevos Soles
Consumo material no sanitario	1,309,008.01
Consumo material sanitario	13,691,816.57
Consumo farmacia	29,873,666.24
Alimentación	3,052,793.08
Servicios contratados	85,861,540.63
Suministros externos	1,679,651.64
Construcción y equipamiento	612,653.78
TOTAL GASTOS CORRIENTES	136,081,129.95

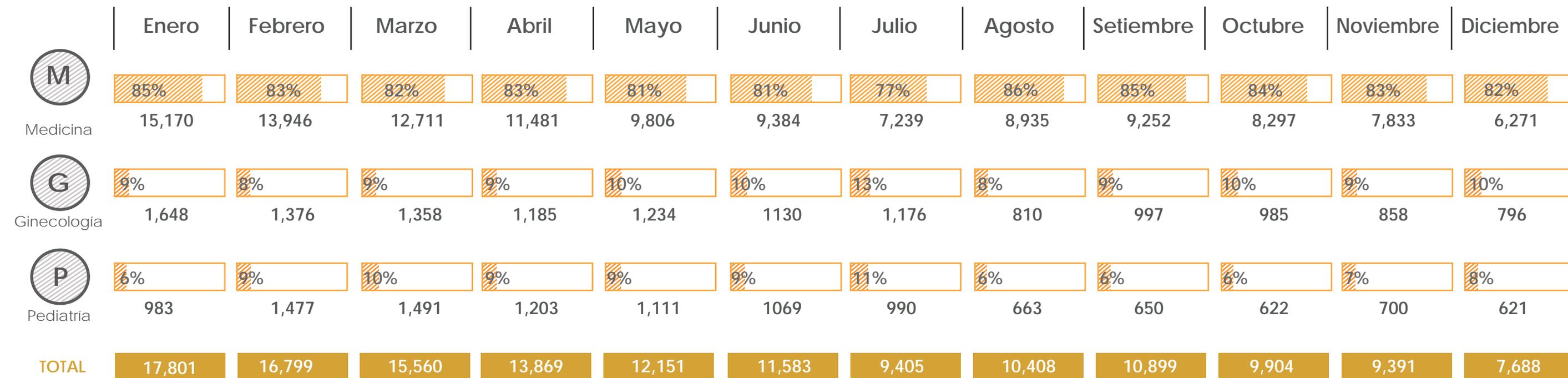
8.

Actividad asistencial



Actividad asistencial policlínico

Consulta externa | Número de pacientes según el área



TOTAL pacientes Medicina 120,325 TOTAL pacientes Ginecología 13,554 TOTAL pacientes Pediatría 11,581 **TOTAL pacientes 145.468**

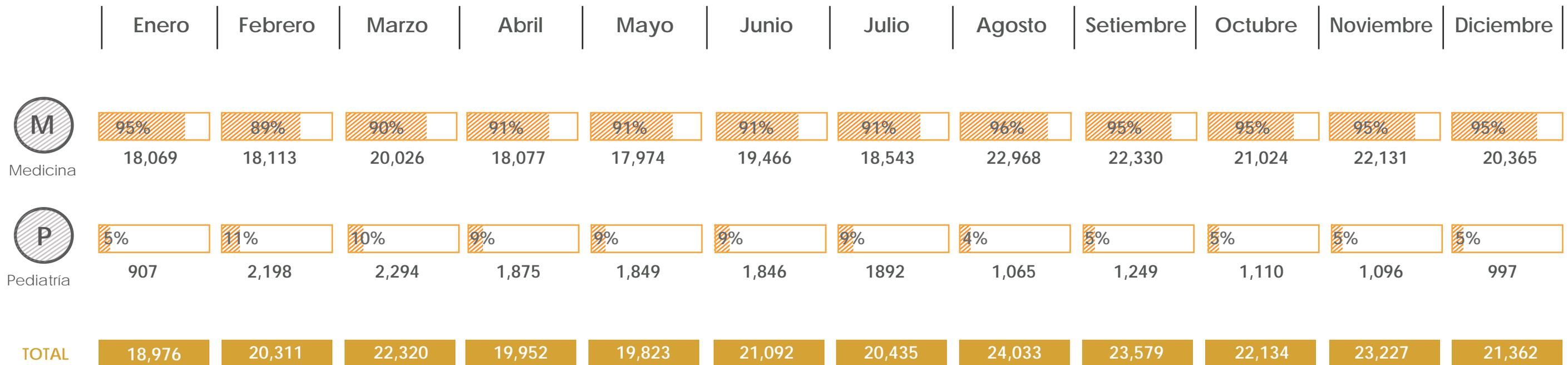
Legenda:

Porcentaje: total con respecto a pacientes

Número: total de consultantes según el área

Actividad asistencial policlínico

Consulta externa | Número de consultas según el área



TOTAL consultas Medicina **238,876**

TOTAL consultas Pediatria **18,379**

TOTAL consultas **257,255**

Leyenda:

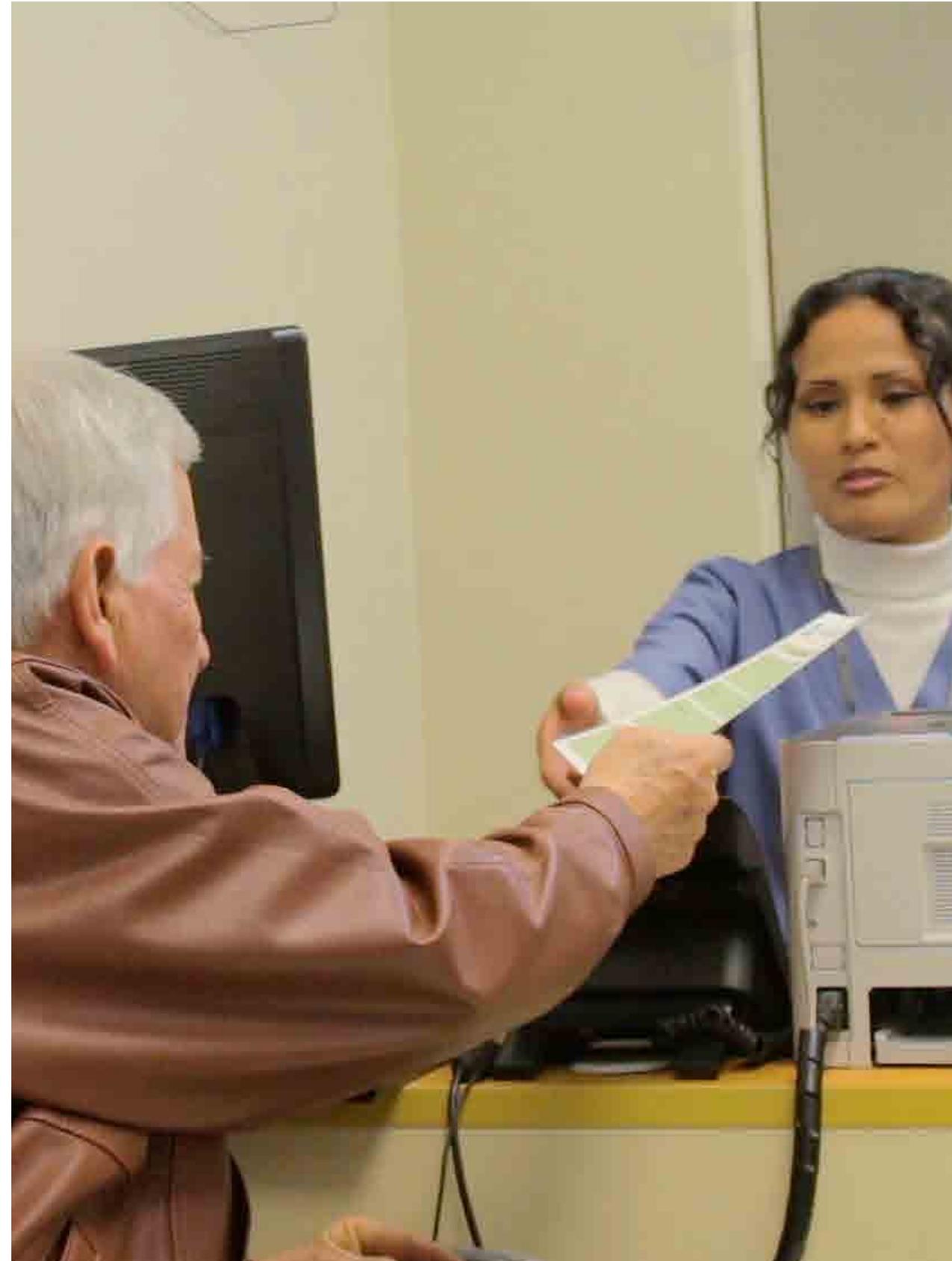
Porcentaje: relación del total de consultas

Número: total de consultas realizadas por servicio

Actividad asistencial policlínico

Consulta externa | Perfil epidemiológico de consulta externa

Enfermedad	%
Hipertensión esencial (primaria)	7.78%
Dorsopatías	7.09%
Transtornos endocrinos, nutricionales y metabólicos	4.16%
Transtornos de los tejidos blandos	4.15%
Faringitis aguda y amigdalitis aguda	4.13%
Diabetes mellitus	3.80%
Enfermedades de la piel y del tejido subcutáneo	3.71%
Micosis	3.59%
Enfermedades del esófago, del estómago y del duodeno	3.51%
Artrosis	3.14%
Gastritis y duodenitis	2.84%
Enfermedades del sistema urinario	2.53%
Transtornos de las articulaciones	2.32%
Infecciones agudas de las vías respiratorias superiores	2.10%
Dolor abdominal y pélvico	1.61%
Transtornos de la tiroides	1.55%
Enfermedades de la nariz y de los senos nasales	1.47%
Obesidad	1.42%
Migraña y otros síndromes de cefalea	1.33%
Hiperplasia de la próstata	1.29%

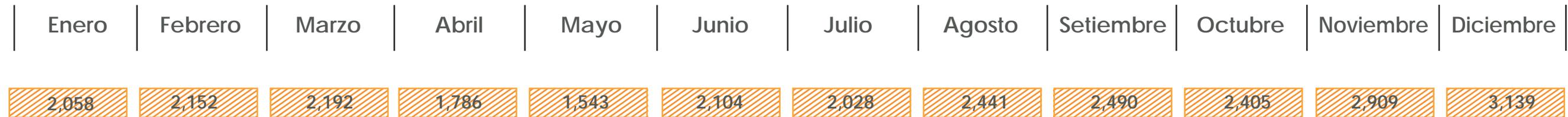


Actividad intermedias policlínico

Número de exámenes de radiología



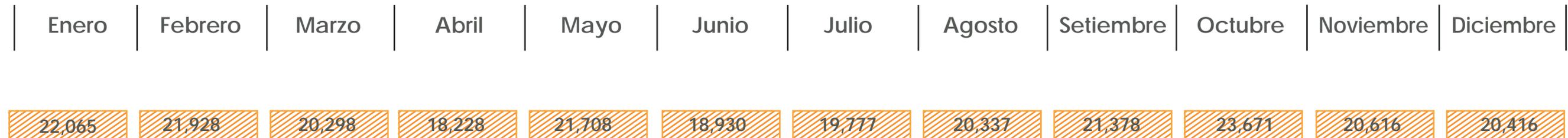
Consulta externa



Número de exámenes de laboratorio



Consulta externa



TOTAL exámenes radiología 27,247

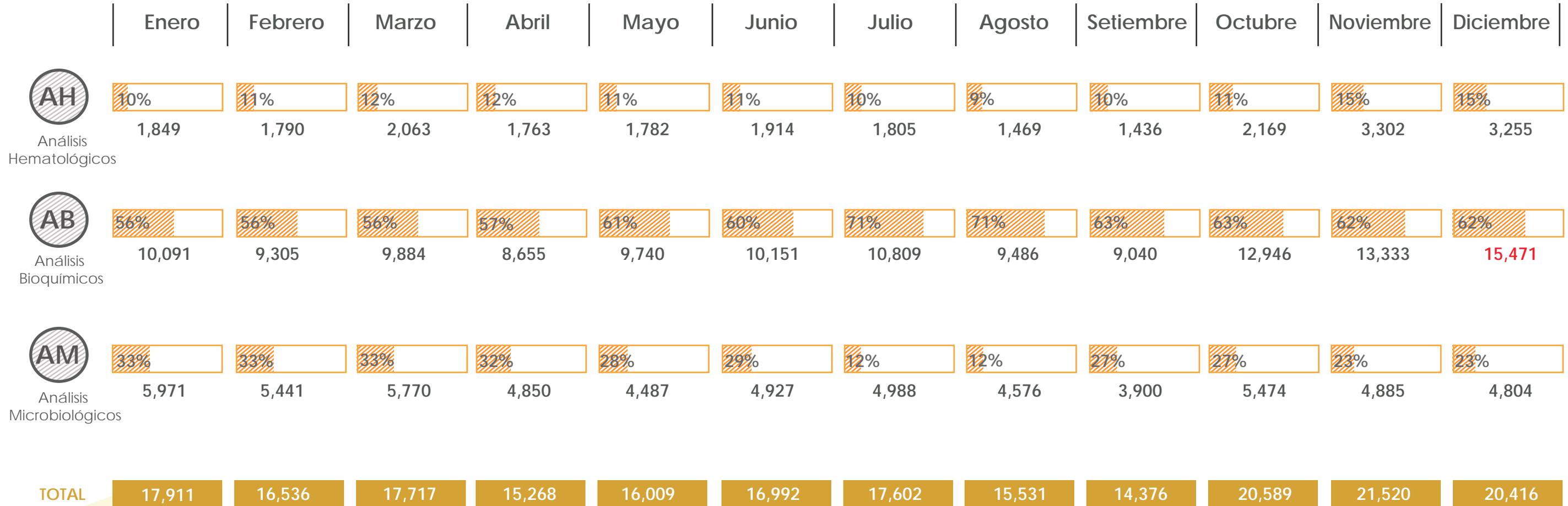
TOTAL exámenes laboratorio 249,352

Leyenda:

Numero total de exámenes realizados en consulta externa

Actividad intermedias policlínico

Número de exámenes de laboratorio según tipo



TOTAL exámenes laboratorio **251,280**

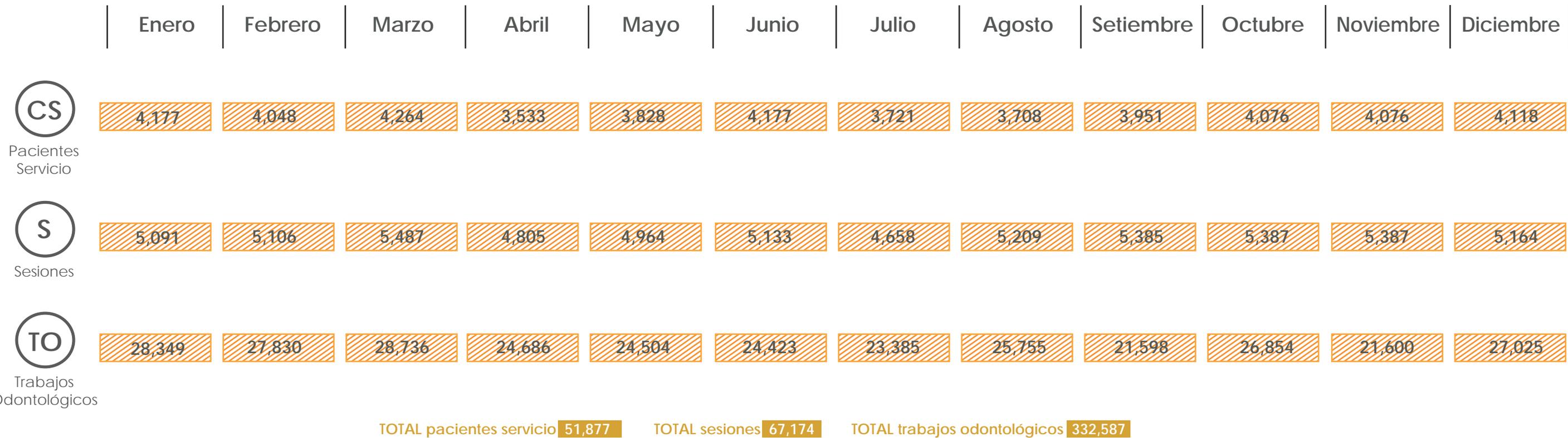
Leyenda:

Porcentaje: relación del total de exámenes

Número: total de exámenes realizados según tipo de análisis

Actividad intermedias policlínico

Número de actividades en el área de odontología



Leyenda:

Número total de actividades realizadas en odontología



Recursos asistenciales

Área consultas externas

Consultorios hospital	61
Consultorios policlínico	51

Bloque quirúrgico y obstétrico

Quirófanos programados	06
Quirófanos para urgencias	01
Quirófanos urgencias obstétricas	01
Salas de parto	02
Camas de dilatación / parto	06

Hospital de día

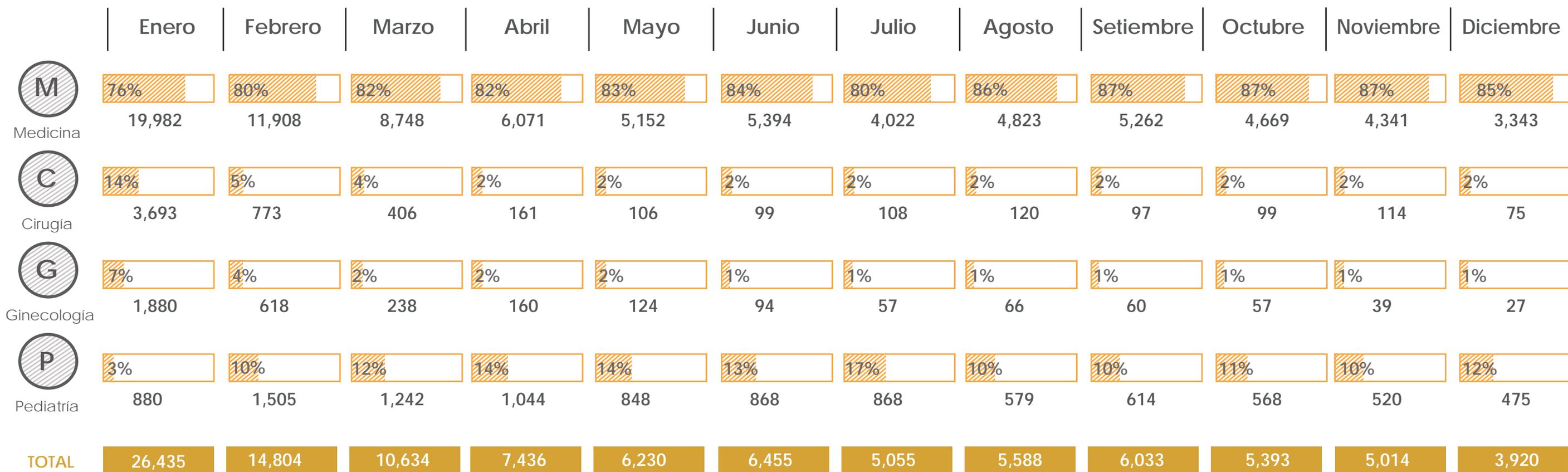
Puestos médico quirúrgicos	26
Puestos de diálisis peritoneal	01
Puestos de hemodiálisis	17

Toma de muestras laboratorio

Puestos en policlínico	6
Puestos en hospital	10

Actividad asistencial hospital

Consulta externa | Número de pacientes según el área



TOTAL pacientes en Medicina **83,724**

TOTAL pacientes en Cirugía **5,851**

TOTAL pacientes en Ginecología **3,420**

TOTAL pacientes en Pediatría **10,012**

TOTAL pacientes **103.008**

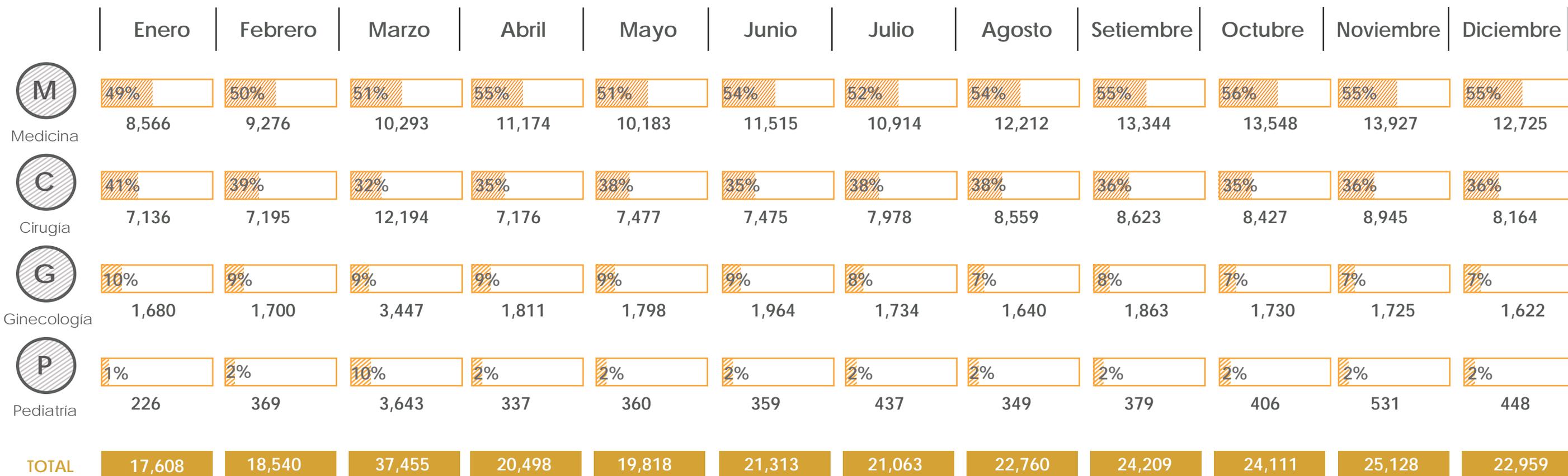
Leyenda:

Porcentaje: relación del total de pacientes

Número: total de paciente según el servicio

Actividad asistencial hospitalal

Consulta externa | Número de consultas según el área



TOTAL consultas en Medicina **137,683**

TOTAL consultas en Cirugía **94,754**

TOTAL consultas en Ginecología **21,173**

TOTAL consultas en Pediatría **4,569**

TOTAL consultas **258,179**

Leyenda:

Porcentaje: relación del total de consultas

Número: total de consultas según el servicio

Actividad asistencial hospitalal

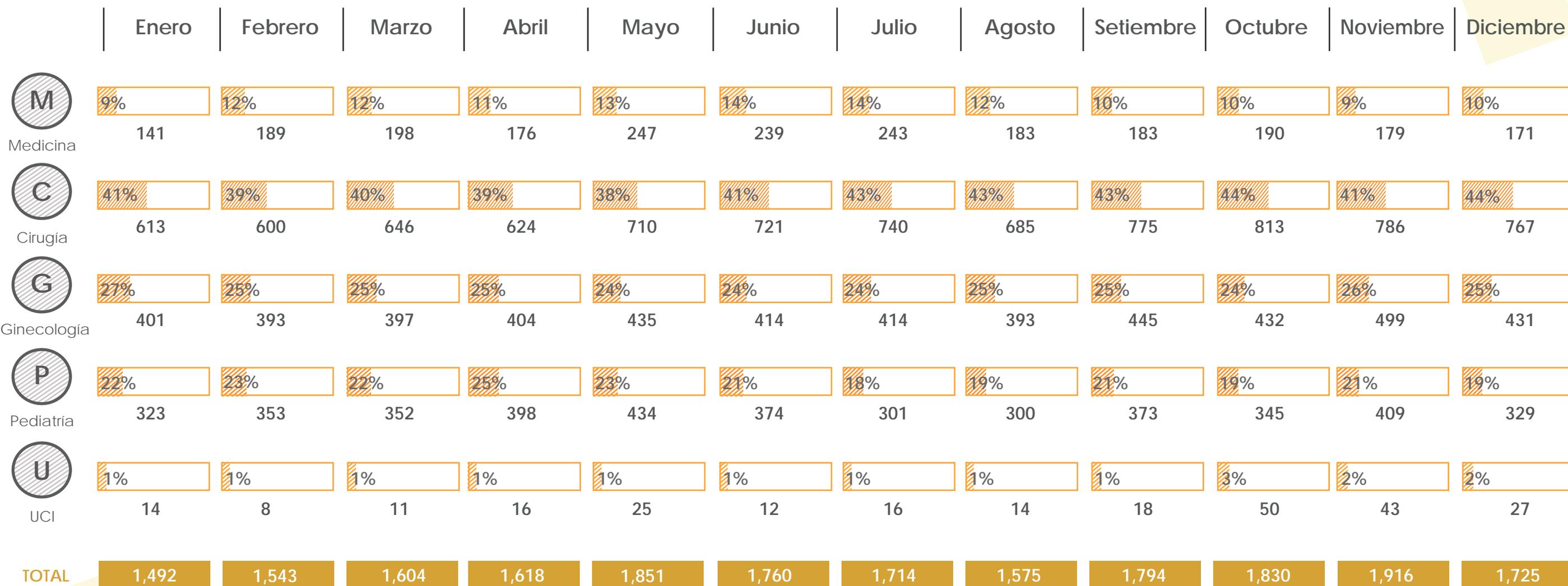
Consulta externa | Perfil epidemiológico de consulta externa

Enfermedad	%
Hipertensión esencial (primaria)	7.78%
Diabetes mellitus	5.53%
Otras dorsopatías	4.79%
Transtornos de los dientes y de sus estructuras de sosten	4.49%
Trastornos de los tejidos blandos	3.64%
Caries dental	3.41%
Trastornos de la acomodación y de la refracción	2.65%
Artrosis	2.62%
Faringitis aguda y amigdalitis aguda	2.55%
Tuberculosis respiratoria	2.33%
Enfermedades de la piel y del tejido subcutáneo	2.26%
Otras enfermedades del esofago, estomago y duodeno	2.11%
Obesidad	1.91%
Transtornos de las articulaciones	1.91%
Dolor abdominal y pélvico	1.73%
Otras personas con riesgos potenciales para la salud relacionados con enfermedades transmisibles	1.71%
Otras enfermedades del sistema urinario	1.52%
Otras infecciones agudas de las vías respiratorias superiores	1.47%
Gastritis y duodenitis	1.41%
Hiperplasia de la próstata	1.36%



Actividad asistencial hospitalal

Hospitalización | Número de egresos hospitalarios según el área



TOTAL egresos hospitalarios en Medicina **2,340**
TOTAL egresos hospitalarios en UCI **254**

TOTAL egresos hospitalarios en Ginecología **5,061**
TOTAL egresos hospitalarios en Cirugía **8,484**

TOTAL egresos hospitalarios en Pediatría **4,293**
TOTAL egresos hospitalarios 20,433

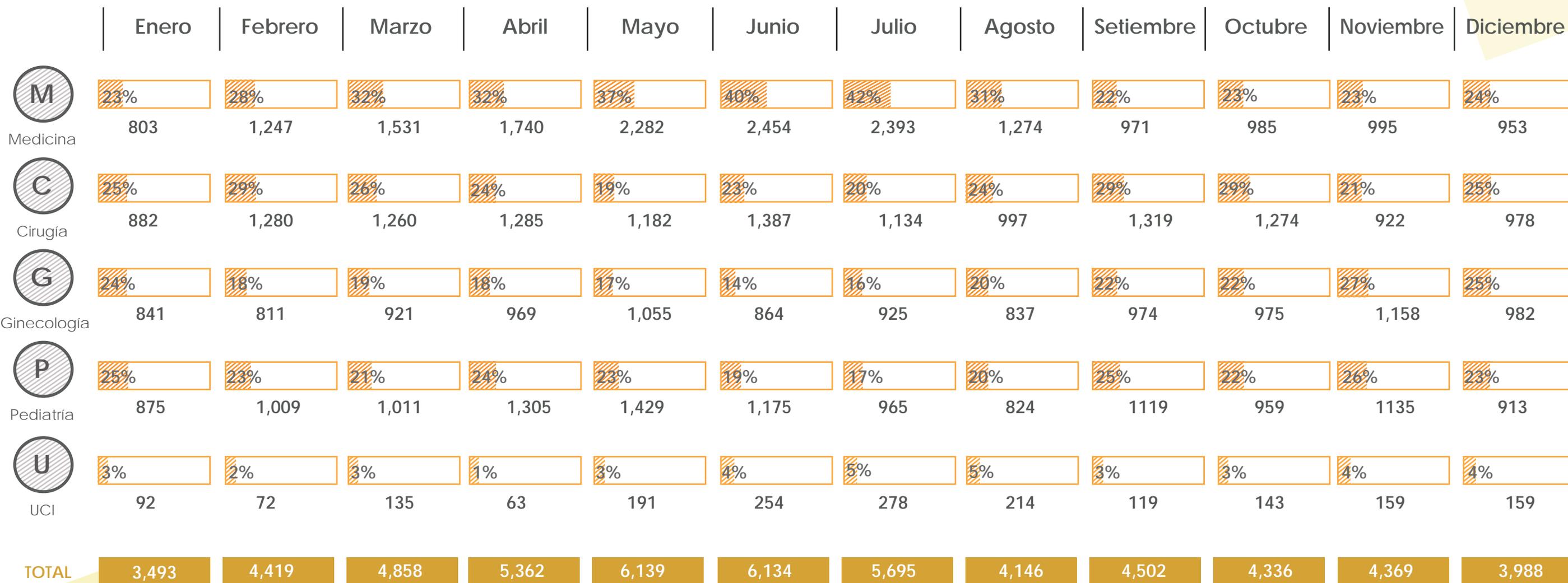
Leyenda:

Porcentaje: relación del número de egresos hospitalarios

Número: total de egresos hospitalarios según el servicio

Actividad asistencial hospitalal

Hospitalización | Número de días de estancia hospitalaria según el área



TOTAL días estancia hospitalaria en Medicina **17,631**

TOTAL días estancia hospitalaria en Pediatría **12,721**

TOTAL días estancia hospitalaria en Cirugía **13,902**

TOTAL días estancia hospitalaria en UCI **1,879**

TOTAL días estancia hospitalaria en Ginecología **11,314**

TOTAL días de estancia hospitalaria 57,452

Leyenda:

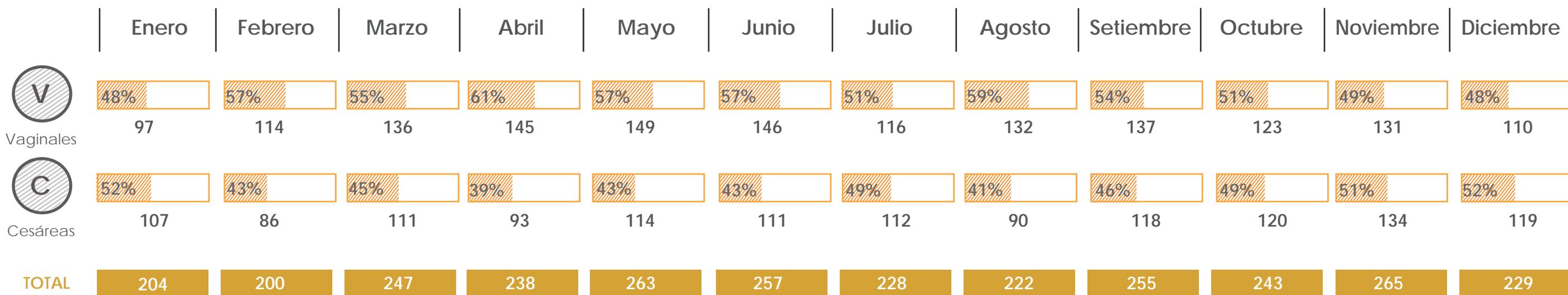
Porcentaje: relación del total de días de estancia hospitalaria

Número: total de estancia hospitalaria según servicio

Actividad asistencial hospitalal

Hospitalización | Número de partos

Partos



Nacimientos



TOTAL nacimientos **2,903**

Leyenda:

Porcentaje: relación del total de partos/nacimientos

Número: total de partos según modalidad

Actividad asistencial hospitalal

Hospitalización | Número de cirugías según nivel de complejidad



TOTAL cirugías 9,103

Leyenda:

 Porcentaje: relación del total de cirugías
 Número: total de cirugías según nivel de complejidad

Actividad asistencial hospital

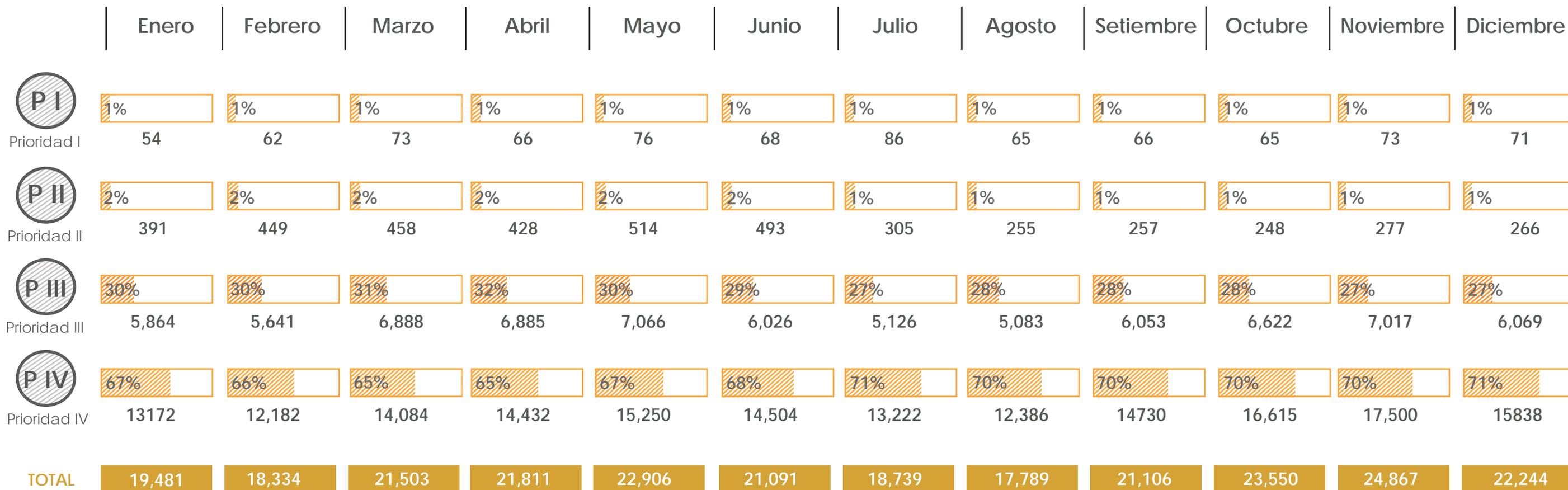
Hospitalización | Perfil epidemiológico del centro quirúrgico

Diagnóstico post - operatorio	%
Colelitiasis y colecistitis	19.86%
Hemias	19.86%
Apendicitis	9.48%
Conjuntivitis y otros trastornos de la conjuntiva	7.81%
Aborto espontáneo	8.51%
Venas varicosas de los miembros inferiores	7.15%
Hiperplasia de la próstata	4.05%
Catarata y otros trastornos del cristalino	3.40%
Otros trastornos de la nariz y los senos paranasales	2.69%
Luxaciones, esguinces y torcedura de articulaciones y ligamentos de la rodilla	1.69%
Leioma del útero	2.41%
Trastornos internos de la rodilla	2.41%
Dolor abdominal y pélvico	1.79%
Tumores benignos lipomatosos	1.70%
Otros trastornos de la sinovia y tendón	1.65%
Fractura de la pierna, inclusive el tobillo	1.47%
Fractura del antebrazo	1.37%
Fisura y fistula de las regiones anal y rectal	0.92%
Deformidades adquiridas de los dedos de la mano y del pie	0.88%
Enfermedades de la pulpa y de los tejidos periapicales	0.88%



Actividad asistencial hospital

Emergencia | Número de atenciones de emergencia según prioridad



TOTAL atenciones en emergencia **253,432**

Legenda:

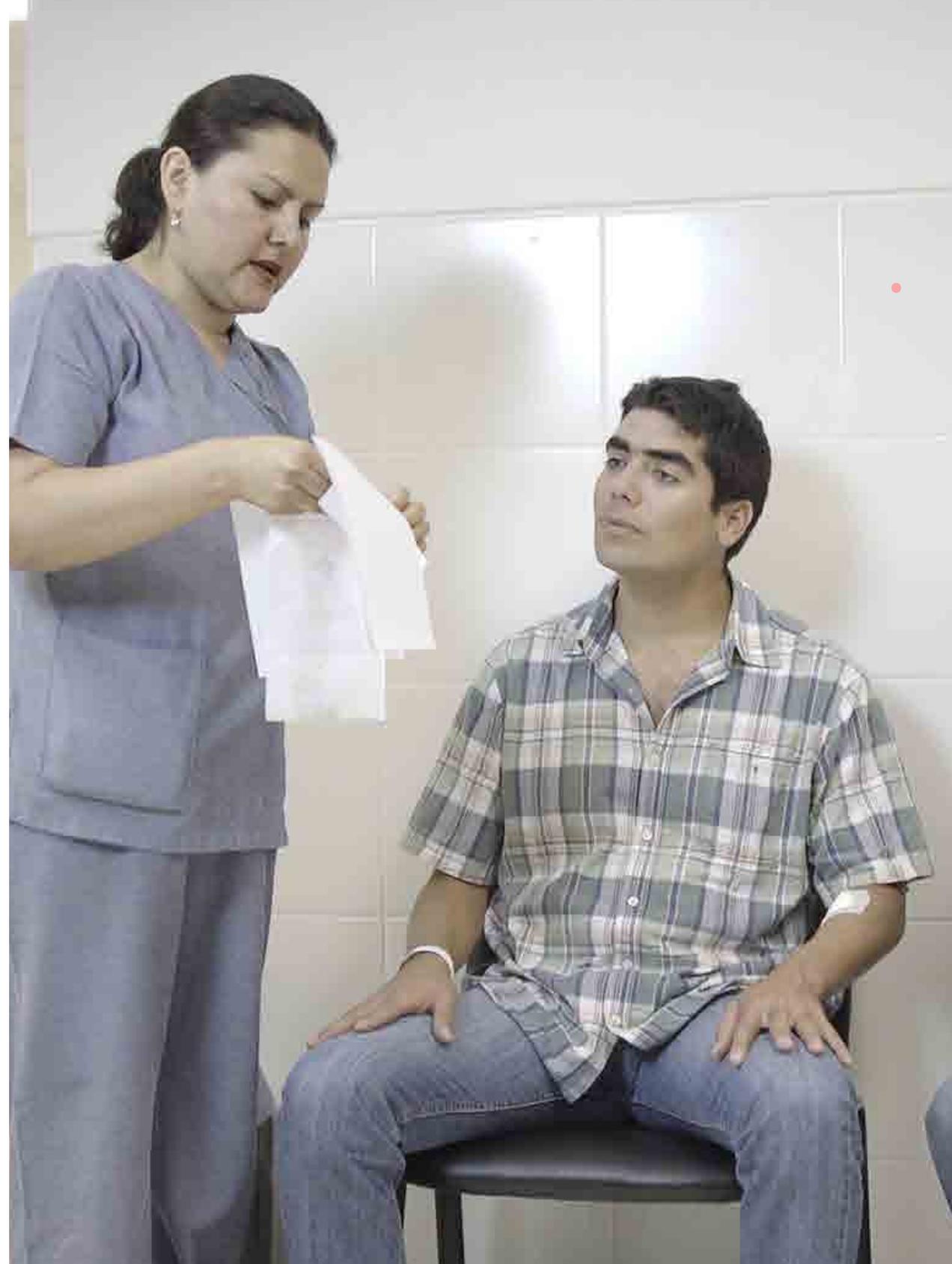
Porcentaje: relación del total de atenciones de emergencia

Número: total de atenciones de emergencia según prioridad

Actividad asistencial hospital

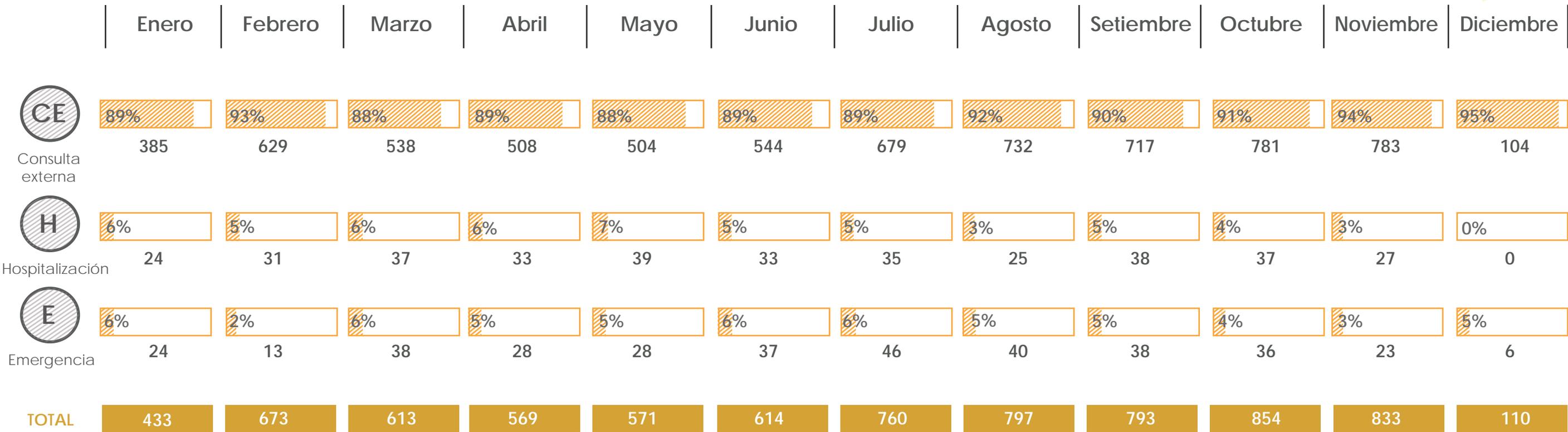
Perfil epidemiológico de las atenciones en emergencia

Enfermedad	%
Faringitis aguda y amigdalitis aguda	24.45%
Trastornos de piel y tejidos blandos	7.46%
Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso	5.83%
Dorsopatías	5.71%
Dolor abdominal y pélvico	5.32%
Enfermedades del sistema urinario	4.87%
Bronquitis aguda y bronquiolitis aguda	4.00%
Asma	3.97%
Fiebre de origen desconocido	2.47%
Luxaciones, esguinces y desgarros de regiones especificadas y de múltiples regiones del cuerpo	1.73%
Enfermedades de los intestinos y del peritoneo	1.67%
Complicaciones del embarazo y del parto	1.65%
Atención materna relacionada con el feto y con la cavidad amniótica y con posibles problemas del parto	1.54%
Enfermedades del oído y de la apófisis mastoides	1.45%
Otitis media y otros trastornos del oído medio y de la mastoides	1.38%
Conjuntivitis y otros trastornos de la conjuntiva	1.37%
Otras enfermedades del esófago, del estómago y del duodeno	1.29%
Migraña y otros síndromes de cefalea	1.14%
Fracturas de otros huesos de los miembros	1.09%
Laringitis y traqueítis agudas	1.02%



Actividad asistencial hospital

Número de referencias generadas



TOTAL referencias generadas en consulta externa **6,914**

TOTAL referencias generadas en hospitalización **335**

TOTAL referencias generadas en emergencia **358**

TOTAL referencias generadas **7,631**

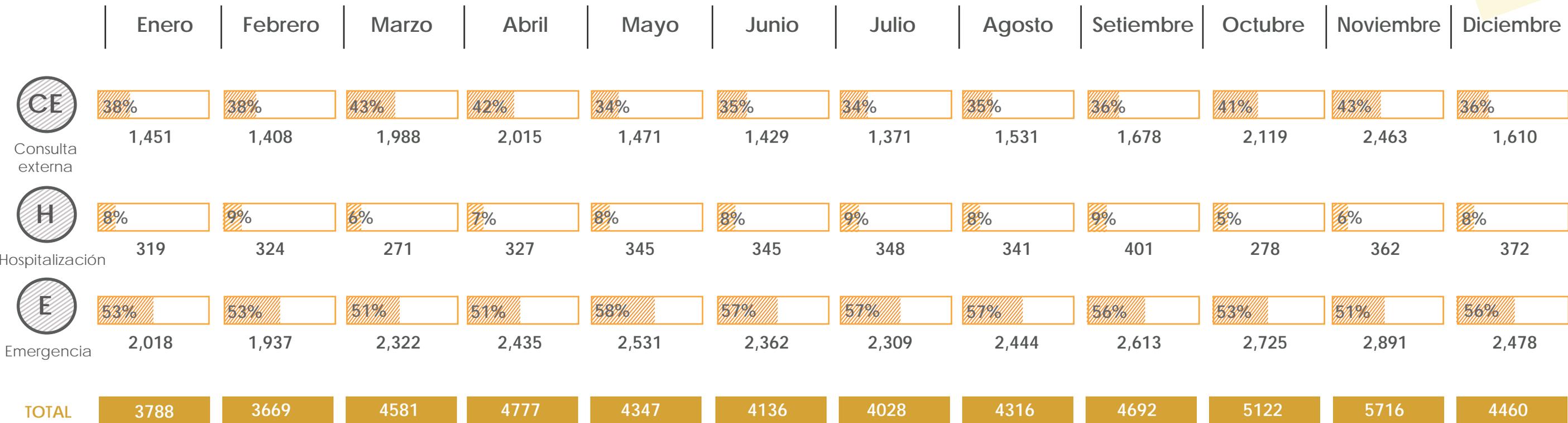
Leyenda:

Porcentaje: relación del total de referencias generadas

Número: total de referencia generadas según el servicio

Actividades intermedias hospital

Número de exámenes de radiología



TOTAL exámenes radiología **53,643**

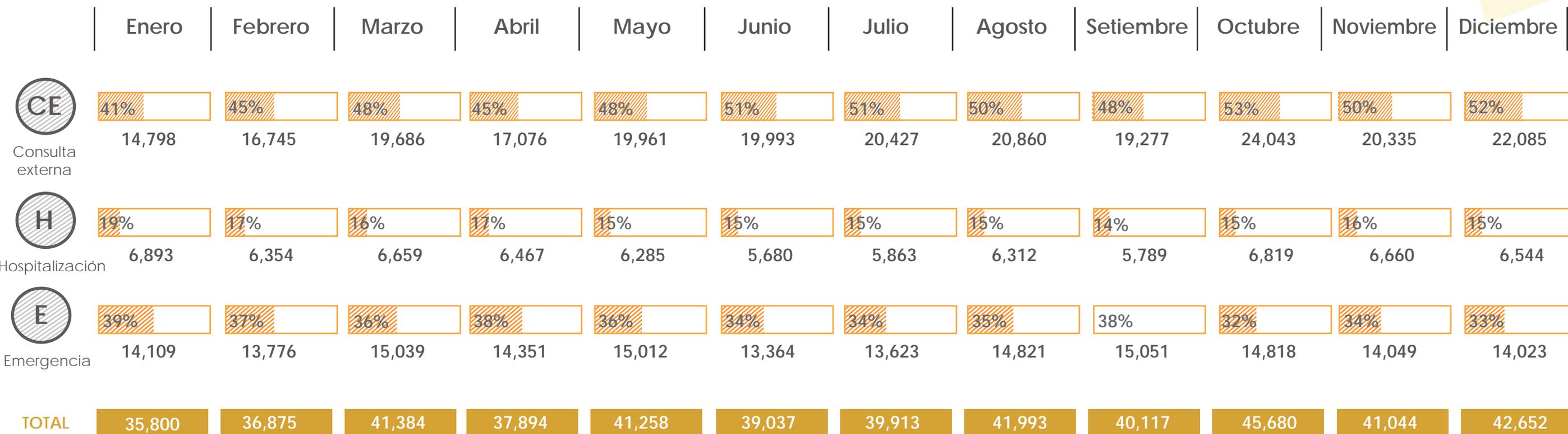
Leyenda:

Porcentaje: relación del total de exámenes de radiología

Número: total de exámenes de radiología según el servicio

Actividades intermedias hospital

Número de exámenes de laboratorio según el área



TOTAL exámenes laboratorio **483,658**

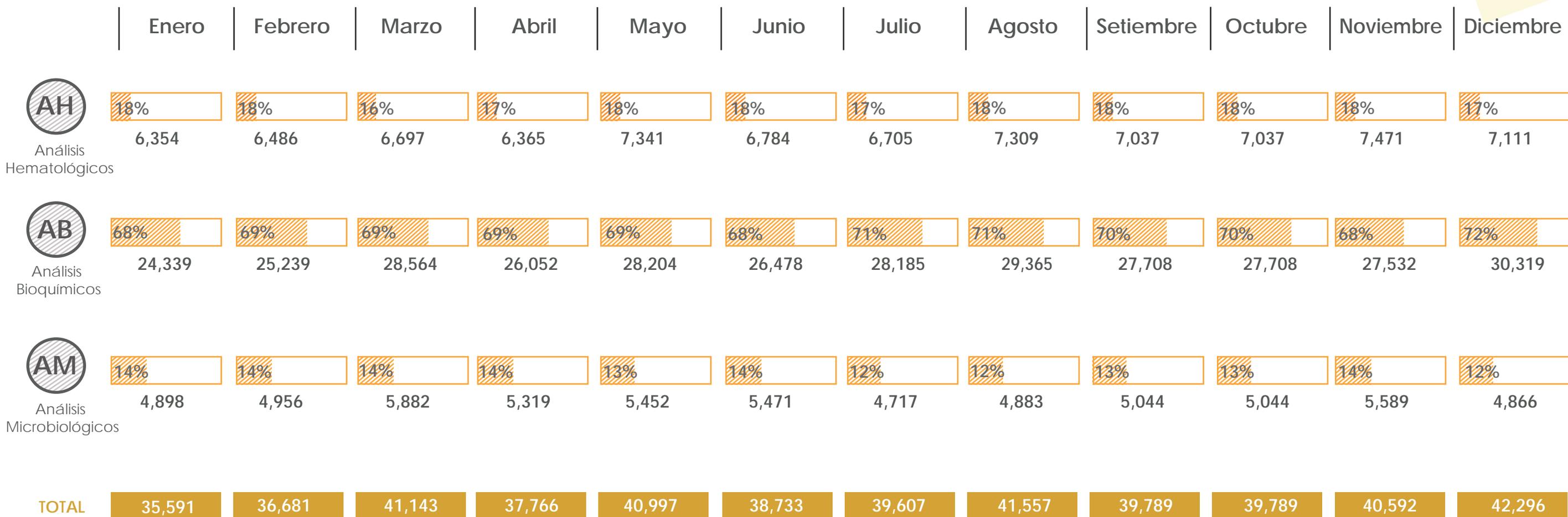
Leyenda:

Porcentaje: relación del total de exámenes de laboratorio

Número: total de exámenes de laboratorio según el servicio

Actividades intermedias hospital

Número de exámenes de laboratorio según tipo



TOTAL análisis hematológico **82,699**

TOTAL análisis bioquímico **329,701**

TOTAL análisis microbiológico **62,122**

TOTAL exámenes laboratorio **474,522**

Leyenda:

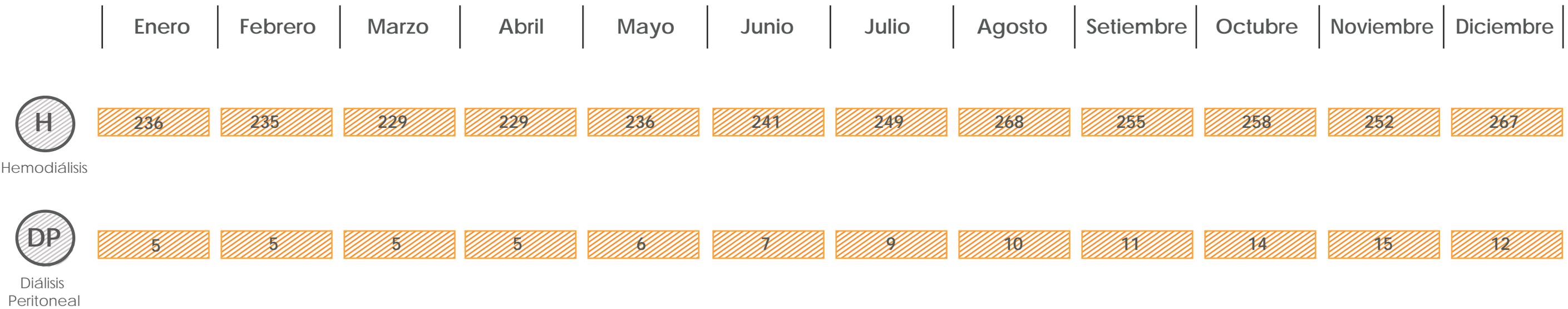
Porcentaje: relación del total de exámenes de laboratorio

Número: total de exámenes de laboratorio según tipo

Actividades intermedias hospital

Número de atenciones en el servicio de diálisis

Pacientes en diálisis



TOTAL pacientes hemodiálisis 2,955

TOTAL pacientes diálisis peritoneal 104

TOTAL pacientes en hemodiálisis 3,059

Legenda:

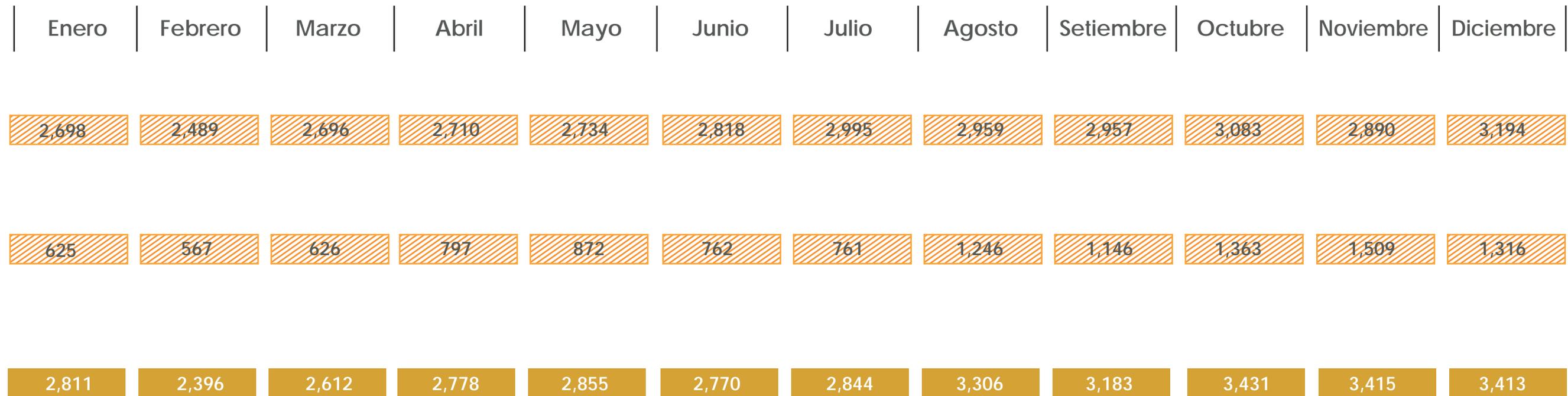
Porcentaje: relacion del total de pacientes de diálisis

Número: total de pacientes de diálisis según tipo

Actividades intermedias hospital

Número de atenciones en el servicio de diálisis

Sesiones de diálisis



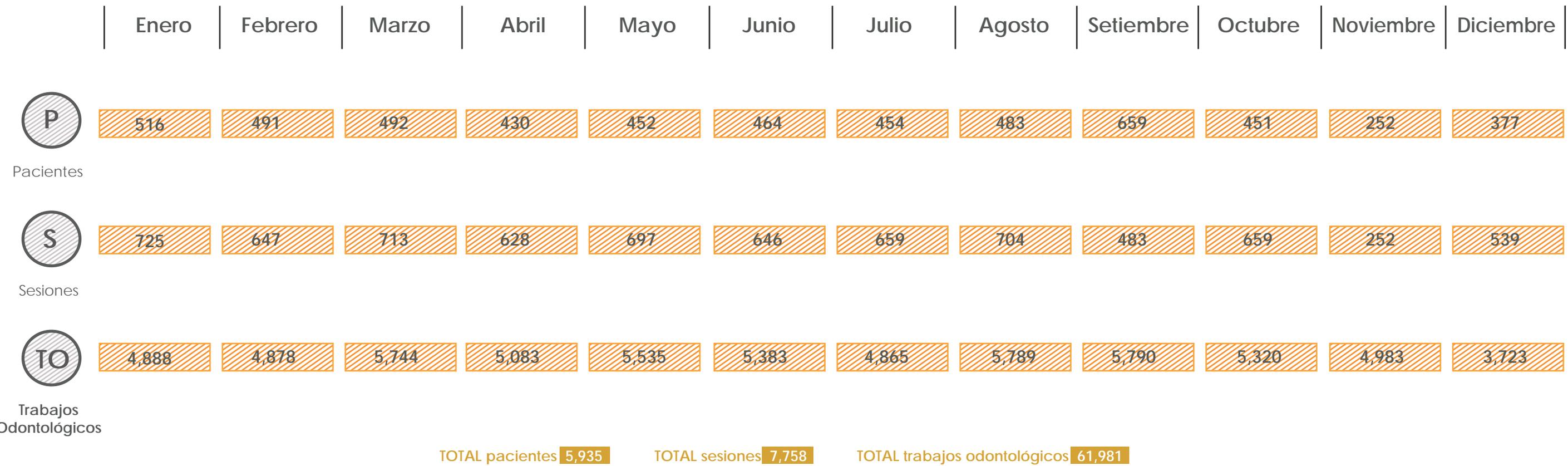
TOTAL sesiones hemodiálisis **34,223** TOTAL sesiones diálisis peritoneal **11,593** TOTAL sesiones en hemodiálisis **45,816**

Leyenda:

- Porcentaje: relación del total de sesiones de diálisis
- Número: total de sesiones de diálisis según tipo

Actividades intermedias hospital

Número de actividades en el servicio de odontología



Legenda:

Porcentaje: relación del total de actividades en el servicio de odontología



9. Experiencias y logros en el Complejo Hospitalario

Programa Tamizaje de cáncer de mama

Se inició el tamizaje de cáncer de mama proactivo para pacientes adscritas de edades comprendidas entre 50 y 74 años y que nunca han presentado patología mamaria. Este programa se complementa con la actuación asistencial de las consultas y exploraciones por patología de mama.

Gestión integral del bloque quirúrgico

Se integraron las distintas actividades del proceso de programación y ejecución de los procedimientos quirúrgicos, con el objeto de favorecer la rapidez en la evaluación pre-anestésica, la programación del procedimiento y la ejecución de la intervención. Se busca con ello la máxima eficiencia en el uso de los recursos y la rapidez de los procedimientos que tiene que completar el paciente.

Adscripción de pacientes a médico de familia

Se ha comenzado a asignar un médico de atención primaria a cada adscrito, con lo que éste se constituye en el referente de sus problemas de salud. Esto facilita la transferencia médico-paciente y se visualiza al médico de atención primaria como el gestor de los problemas de salud de los pacientes que tiene adscritos a él.

Manejo de pacientes crónicos

Los programas verticales de atención al adulto mayor y de prevención y seguimiento de enfermedades crónicas se han integrado en un proyecto horizontal de atención a las personas con enfermedades crónicas, que muchas veces presentan multipatologías y problemas de salud con los que va a convivir toda su vida.



10.

Áreas de apoyo

Admisión y Gestión de Pacientes

El área de admisión es el primer contacto con los asegurados y su labor hace más viable y simple las gestiones de los asegurados. Facilita todos los trámites administrativos que conllevan una atención asistencial, ya sea en el hospital o policlínico. Actualmente cuenta con 100 colaboradores.

En 2015 se ha conseguido:

- Disminuir el manejo de papeles en las ventanillas de admisión: se consiguió eliminar las colas de pacientes que regresaban a admisión con papeles para solicitar citas o interconsultas. A la fecha los médicos generan las citas desde la propia consulta.
- Manejo y control más óptimo de las agendas de todos los servicios brindados al paciente.
- Incrementar el número de colaboradores que se incorporaron al área de Call Center, lo que convierte a la empresa en empresa inclusiva, con el reconocimiento SOY CAPAZ que concede CONADIS anualmente.
- Promover internamente al personal con discapacidad, algunos de los cuales pasaron a trabajar de cara al paciente.
- Implementar el área de informes, que ha contribuido a facilitar la orientación a nuestros pacientes.



Atención al Paciente

El área de Atención al paciente vela por el cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes. Los atiende de forma personalizada, al tiempo que actúa como nexo de unión con el resto de los profesionales; facilita información y asesoramiento ante las cuestiones propuestas; tramita los reclamos y/o sugerencias realizadas en nuestra institución y analiza los indicadores de los mismos para elaborar propuestas de mejora. Está formada por cuatro colaboradores.

- Los representantes del área participaron en el III Encuentro Nacional de Intercambio de experiencias exitosas, organizado por SUSALUD, donde se contó la experiencia de implementación de la plataforma de Atención al Usuario.

- Elaboraron el Plan de Difusión de Derechos y Deberes de los Asegurados en Salud.
- El personal participó en capacitaciones de atención de los derechos de los usuarios.

Gerencia de Operaciones

Desde esta gerencia se da soporte y cobertura a la estructura asistencial, integrando la gestión de todos los servicios externos e internos no asistenciales de atención sobre el mantenimiento de la infraestructura y equipos así como de asistencia legal, documental y de atención administrativa.

Integrada por 20 colaboradores, a lo largo de 2015 se ha trabajado en:

- La integración del conjunto de servicios no asistenciales bajo un modelo estructural y transversal que genera una red de servicio.
- La actualización del conjunto de planes de mantenimiento que dan servicio interno y de las ofertas de servicio externo con creación de nuevos acuerdos de servicio (Lavandería, Seguridad Policial, Ambulancias, Restauración Colectiva en cafeterías), formalizados en nuevos contratos.
- Alcanzar el 85% de eficiencia en el nivel de respuesta sobre requerimientos.
- La implementación del proceso de Trámite Documentario para un volumen de atención en torno a los 10,000 escritos.





Planificación y Desarrollo

Asesora metodológicamente al hospital y policlínico para que cumplan adecuadamente sus objetivos con la mejor calidad, optimizando sus procesos en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes, dentro del marco de la normativa en salud. Compuesto por un equipo de 8 personas.

Su actividad más destacada a lo largo de 2015:

- Instalación del Comité de Infecciones asociadas a la atención de salud en el hospital.
- Acompañar las supervisiones desde el enfoque del sistema de gestión de la calidad en salud.
- Funcionamiento de los comités hospitalarios críticos:
 - o Comité de Calidad.
 - o Comité Farmacológico.
 - o Comité de Prevención de Infecciones Intrahospitalarias.
- Mejora continuo de la calidad en salud.



Sistemas de Información

Es el área que administra la infraestructura tecnológica (hardware, software y redes de comunicaciones) de la empresa, ofrece un servicio de soporte técnico, es responsable de los proyectos de implementación y mejoras de los sistemas de información y la que garantiza la seguridad, integridad y disponibilidad de los sistemas de información. Cuenta con 15 colaboradores.

Durante 2015 el área ha trabajado en:

- Implementación del Módulo de Adscritos para las altas y bajas informados por EsSalud.
- Optimización del módulo de Referencias y Contrareferencias con EsSalud.
- Certificación del proceso de emisión del certificado y firma digital en nuestra Historia Clínica Electrónica.
- Implementación de la infraestructura tecnológica de la nueva área de Domiciliaria y su call center.
- Desarrollo e implementación de Quejas y Reclamos.
- Primera etapa para automatizar los certificados de incapacidad temporal (CITT) con EsSalud, así como el módulo de odontología.
- Ampliación del control de acceso de puertas en diferentes servicios para el tránsito a las personas autorizadas.
- Inicio Etapa I del Plan de Firma Digital.
- Lanzamiento para la integración del HIS con los equipos de Hemodiálisis a través del Sistema Nexadia.
- Adecuación tecnológica para unificar el call center de los centros en el nuevo ambiente del hospital Kaelin.



Área Financiera

Es la que administra los recursos económicos de la empresa, toma decisiones para asignar los recursos disponibles en las diferentes áreas funcionales de la misma mediante proyectos de inversión, con el objetivo económico de maximizar los beneficios. A su vez, tiene que facilitar al resto de la empresa información constante y en la forma correcta para que sea útil a la hora de tomar las decisiones que permitan las acciones que logren los objetivos definidos.

En 2015 ha logrado:

- La internalización de la contabilidad.
- Estructuración del área en:
 - o Contabilidad.
 - o Tesorería.
 - o Tributario.
 - o Control de Gestión.
- El Manejo de avales sin el apoyo de la casa matriz.
- La implementación de ERP.
- Mayor calidad en reporting.



Esta es la actividad institucional desempeñada por los representantes del Complejo hospitalario en el año 2015:

- Visita de la directora de enfermería de la Clínica Ricardo Palma, Ana Cabello.

- Intervención gerente general, Jordi Riba, en la Jornada internacional sobre la historia clínica electrónica e interoperabilidad en el sector salud, organizada por el MINSA.



- Dra. Katya Chávez asume dirección de hospital.
- Se firmó un convenio que prolonga el trabajo que vienen realizando la Fundación DKV Integralia y el Complejo Hospitalario Guillermo Kaelin, en favor de la inclusión de personas con discapacidad.



- Intervención del área de Atención al Paciente en el III Encuentro Nacional de Intercambio de Experiencias Exitosas organizada por SUSALUD.
- Celebración de la I Jornada Científica de Enfermería para el personal del complejo hospitalario.



- Reunión con la Junta Directiva del Colegio de Médicos del Perú para presentar nuestro modelo y resultados tras primer año de actividad.



- Encuentro con Alexandro Saco, coordinador general de FOROSALUD para explicar nuestro modelo y exponer nuestros resultados después de un año.

- Participación, en colaboración con la institución YMCA, en la campaña voluntaria "Dona Sangre y comparte vida".



- Participación en el 19 Congreso Nacional de Hospitales y Gestión Sanitaria (Alicante, España)



- Encuentro con prensa. Presentación de logros por el I año actividades.
- Celebración por el I año de actividades en el Hospital y Policlinico Alberto Barton, con presencia de la Presidenta de EsSalud y el Ministro de Salud, Anibal Velasquez.

- Presentación primer año de actividades a la presidenta de EsSalud.



- Visita de Pedro Francke, ex gerente general de EsSalud, Walter Borja, Edgardo Cruzado, Javier Paulini y Armando Mendoza.



- Encuentro con la Presidente de la Sociedad Peruana de medicina interna, Dra. Rosa Cotrina.
- Encuentro con Presidente de la Sociedad Peruana de Cardiología.

- Visita de representantes del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo



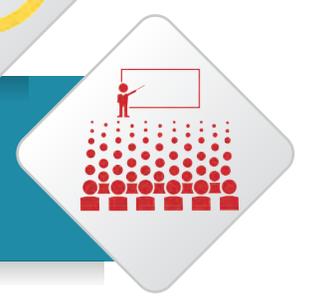
12. Formación

Actividades de capacitación

2504 horas de capacitaciones impartidas



1938 colaboradores capacitados

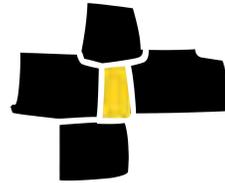


Capacitaciones

2° taller en atención de reclamos interpuestos por las personas en complejos hospitalarios	Ética, conciencia quirúrgica
Acreditación de empresas contratistas	Exámen físico del paciente
Acreditación de empresas contratistas ii clever	Facoemulsificador
Ax	Gestión lista espera de citas / quirúrgicas
Bioseguridad	Incubadoras
Bioseguridad e inducción a la anestesia	Lavado de manos
Cadena de frío	Lavadora automática para endoscopia
Catéter venoso central	Libro de reclamaciones
Cierre contable trib. 2015 - planeamiento trib. 2016	Lucha contra incendios
Claves obstétricas	Manejo adecuado de electrocardiógrafo
Control de infecciones	Manejo adecuado de ropa de cama hospitalaria. H qx
Cuidados pre - post operatorio	Manejo adecuado de ropa de cama hospitalaria. Uci
Curso internacional atención enf. Tuberculosis	Manejo adecuado de ropa de cama hospitalaria. gynec
Desfibrilador	Manejo adecuado de ropa hospitalaria.emergencias
Dislipidemia	Manejo adecuado de ropa de cama hospitalaria. Medic. Neo.
Ensamblaje, manejo y desinfección de vent. Mec.	Manejo adecuado de ropa de cama hospitalaria. Urpa.c.qx
Ergonomía	Manejo adecuado de ropa de cama hospitalaria. medic
	Manejo de las complicaciones post parto

Capacitaciones

Manejo vía aérea en paciente post operado	Proceso de trámite documentario
Manejo de vías venosas	Reanimación cardiopulmonar
Manejo efectivo del tiempo	Registro en reemplazo de la hoja de conducción
Manejo situaciones difíciles	Reglamento de derechos del paciente
Manejo de anestesia	Relaciones interpersonales
Manejo de tx pequeños fragmentos	RISST
Mejora de atención al paciente	Seguridad en oficinas
Modelo de atención de emergencias	Taller de responsabilidad social, código de conducta y pacto mundial
Monitorización multisistémica en pediatría	
Nuestro propósito y valores de servicio	Trabajo en equipo
Nuevo circuito de emergencias	Triaje
Primera jornada científica de enfermería	Uso correcto de la historia clínica
Primeros auxilios	Ventilación mecánica



Villa María del
Triunfo Salud SAC

**COMPLEJO HOSPITALARIO
GUILLERMO KAELIN DE LA FUENTE**

Hospital y policlínico
Av. 26 de diciembre con Defensores de Lima
Villa María del Triunfo
www.vmtsalud.com.pe

