

MEMORIA

CORPORATIVA



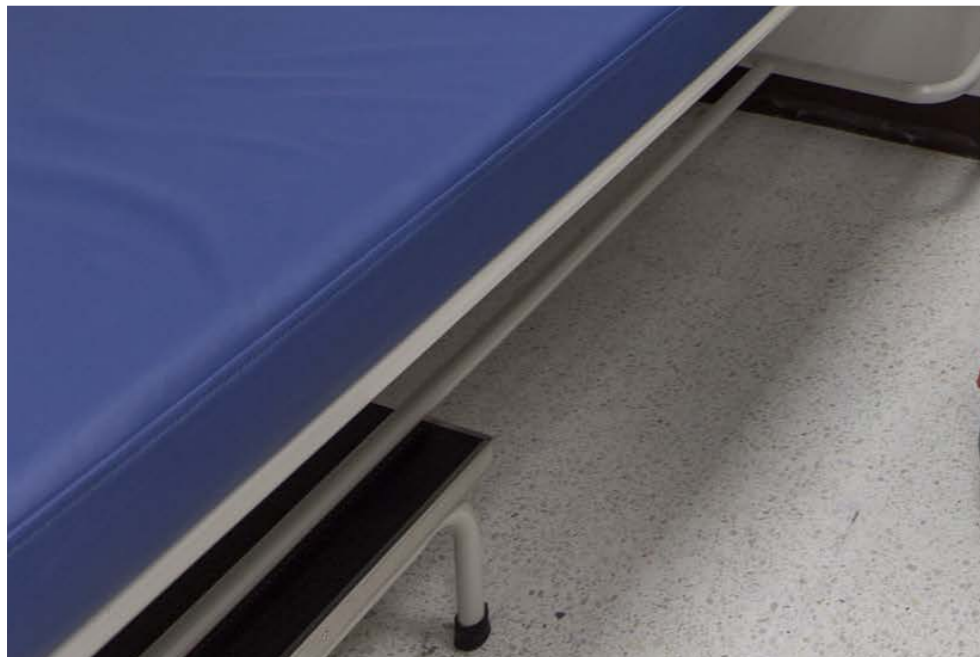
Índice

Una mirada al 2017

1. Nuestra Entidad
2. Cartera de Servicios
3. Estructura Organizacional
4. Recurso Humano
5. Recursos Tecnológicos
6. Recursos Asistenciales
7. Recursos Económicos

8. Áreas de Apoyo
 - 8.1 Gerencia de Operaciones y Organización Interna
 - Servicios Generales
 - Calidad
 - Atención al Usuario (ATU)
 - Gestión y Administración Documental (GAD)
 - Control de la Gestión Operativa
 - 8.2 Admisión y Gestión de Pacientes
 - 8.3 Gerencia de Recursos Humanos
 - 8.4 Gerencia Finanzas
 - 8.5 Gerencia Legal
 - 8.6 Gerencia de Sistemas de la Información
 - Soporte Técnico
 - Network Operations Center (NOC)
 - Procesos y Desarrollo HIS
 - Procesos y Desarrollo ERP y Business Intelligence
 - Procesos y Desarrollo RHPro y Sharepoint
 - Seguridad de la Información
 - 8.7 Gerencia de Comunicación
 - 8.8 Responsabilidad Social Corporativa

9. Actividad Asistencial
10. Principales Logros del Complejo Hospitalario
11. Promoción y Prevención de la Salud
12. Actividad Institucional



UNA MIRADA AL 2017



Carlos Roqués - Gerente General

Hace un año regresé a este proyecto tras un largo periodo, el 30 de marzo, exactamente 7 años después de haber suscrito el contrato que le dio origen.

En su transcurso he podido constatar un gran cambio desde que lo dejé en 2014, y he podido observar de una manera privilegiada su grado de madurez.

2017 ha supuesto un año de clara inflexión, tras haber superado los 3 años iniciales de servicio a nuestros adscritos. Años llenos de esfuerzo, dificultades, ilusión y superación constante, en una etapa de Consolidación. Pero en 2017 han habido cambios organizativos, de diverso grado, planteamientos de nuevas metas y retos para dar nuevos pasos en la etapa, que hemos denominado de Legitimación, y que se desarrollará en los años inmediatos.

Hemos mantenido nuestra actividad, lo cual ya es un claro signo de asentamiento, si bien se ha hecho una gran labor en reforzar y generar nuevos protocolos de trabajo, asistenciales y no asistenciales, para mejorar día a día en la atención a nuestros asegurados, siendo más eficientes en ello. Para ello hemos dinamizado la cultura de Calidad, enfocados al gran proyecto de la acreditación Joint Commission Internacional, pero también en las 6 acreditaciones ISO obtenidas en diversas áreas y en las que todos, de una manera u otra han colaborado, y consideramos como propias.

También estamos creciendo como equipo humano, mejorando nuestros procesos para aumentar la calidad tanto de los medios y procedimientos de trabajo, como del propio ambiente laboral, esforzándonos cada día más en hacer sentir a todos parte de una gran empresa, a identificarnos con ella.

Los resultados no han sido los esperados en el aspecto económico, y eso ha supuesto la necesidad de toma de decisiones firmes, pero necesarias. La respuesta de la organización ha sido muestra de su madurez y solidez como equipo, estamos seguros que todo esfuerzo que hace cada uno dará sus resultados, siempre que lo hagamos unidos y coordinados. Han sido muchas entidades nacionales e internacionales que se han acercado con interés, que nos han visitado y que nos han reconocido en nuestros logros.

En esta memoria se refleja de manera un poco más extensa lo que he intentado expresar en estas breves líneas, el esfuerzo de cada área de trabajo que componemos este proyecto, y sus resultados en 2017, así como la trayectoria que se va marcando de cara a 2018 y el futuro como el gran proyecto que significa para nosotros, nuestros asegurados y estamos convencidos que para este gran país.

No puedo dejar de agradecer a todos los que hacen posible esto con su labor y empeño, así como a nuestros asegurados por darnos la oportunidad de darles nuestro mejor servicio y reconocernos con sus manifestaciones.

1. Nuestra Entidad

Un poco de historia

En marzo de 2008, en el marco de la reforma nacional de salud, 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, que resulta 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 y así se publica 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 policlínicos.

El Complejo Hospitalario Guillermo Kaelin es el primer centro de salud modelo de gestión asistencial bajo la modalidad de Asociación Público Privada (APP) en el Perú.



NUESTRA ENTIDAD

El complejo pertenece a IBT Group, grupo empresarial especializado en el desarrollo y ejecución de obras públicas, proyectos de equipamiento "llave en mano" y concesiones.

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 diseña, financia, construye la infraestructura, equipa, opera y mantiene por 30 años del hospital especializado y policlínico perteneciente a la red asistencial Rebagliati del seguro social del Perú.

La empresa, VMT Salud SAC es parte de IBT Group, 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 se basa en tres pilares fundamentales: el equipo de profesionales, los sistemas de información y la atención clínica. Este última 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. Cartera de Servicios

HOSPITAL

ESPECIALIDADES CLÍNICAS:

- Cardiología
- Dermatología
- Emergencia y Desastres
- Endocrinología
- Geriatría
- Medicina Física y Rehabilitación
- Medicina Intensiva
- Medicina Interna
- Nefrología
- Neumología
- Neurología
- Neonatología
- Psiquiatría
- Reumatología

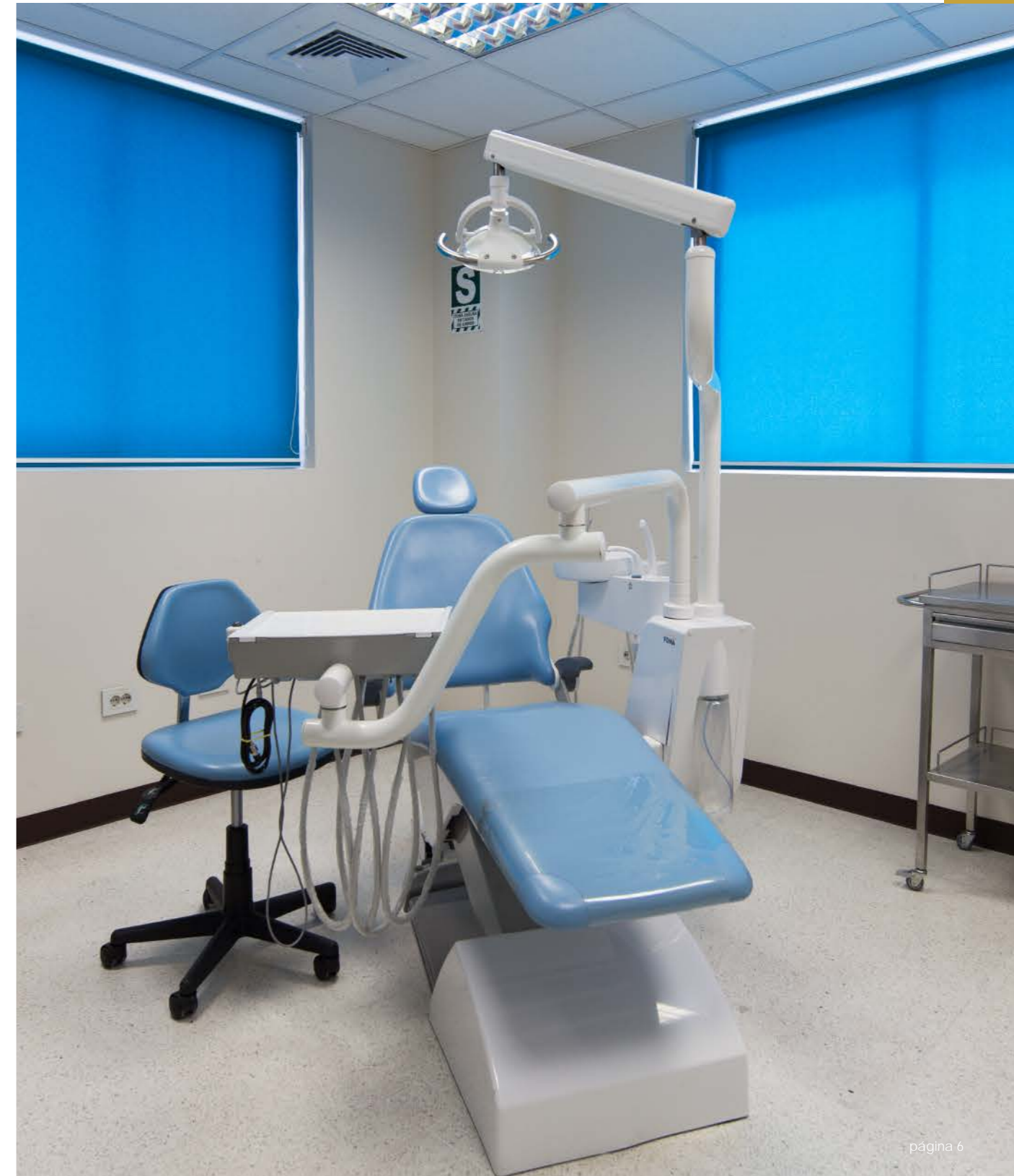
POLICLÍNICO

ESPECIALIDADES MÉDICAS:

- Medicina General
- Medicina Familiar y Comunitaria
- Pediatría
- Gineco - Obstetricia

OTRAS ESPECIALIDADES

- Odontología
- Obstetricia
- Enfermería
- Trabajo Social
- Psicología
- Nutrición



Cartera de Servicios



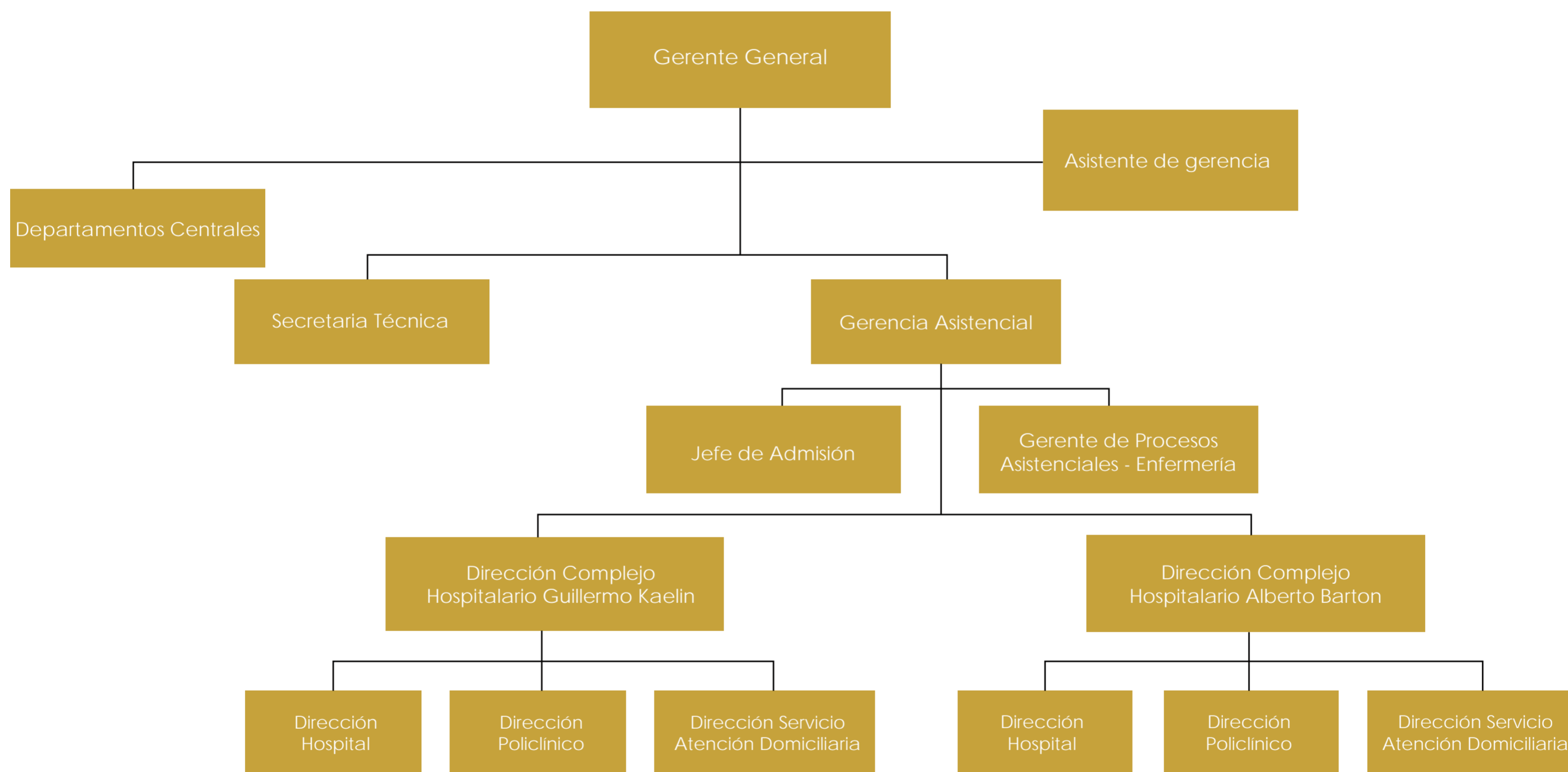
ESPECIALIDADES QUIRÚRGICAS:

Anestesiología
Cirugía General
Gineco - Obstetricia
Neurocirugía
Oftalmología
Otorrinolaringología
Traumatología Ortopédica
Urología

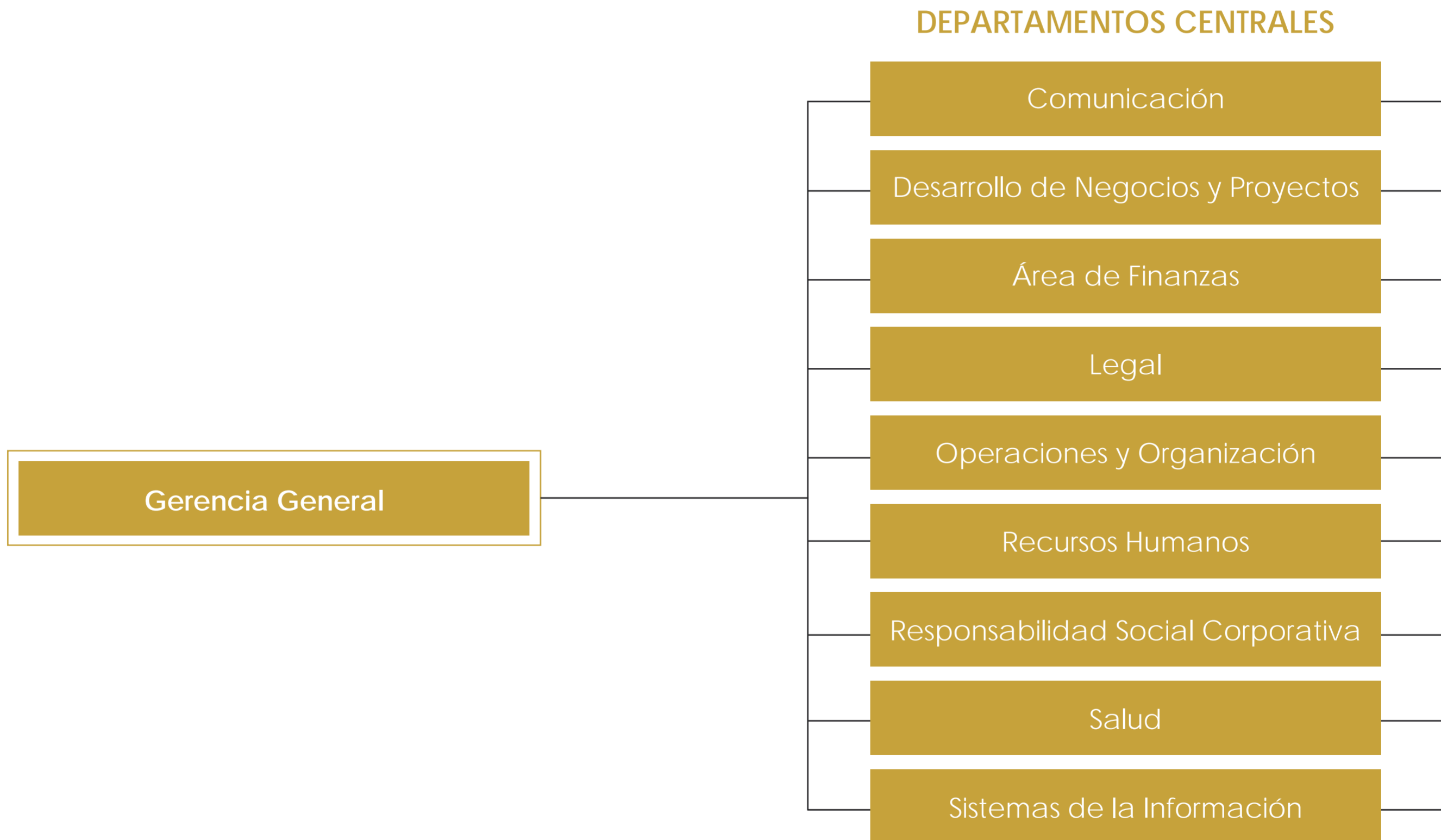
OTRAS ÁREAS

Odontología
Optometría
Trabajo Social
Radiodiagnóstico
Laboratorio y Anatomía
Farmacia
Banco de Sangre

3. Estructura Organizacional



3. Estructura Organizacional



4. Recurso Humano

Área Asistencial	Personas
Servicios Clínicos	125
Servicios Quirúrgicos	149
Anestesia y Reanimación	33
UCI/UCIN	18
Diagnóstico por Imagen	78
Emergencia	53
Enfermería	617
Medicina Familiar y Comunitaria	68
Odontología	45
Central de Esterilización	27
TOTAL	1,213

Áreas no asistenciales	
Admisión y Gestión de Pacientes	118
Dirección	3
Administración	60
TOTAL	181

Otras áreas de la salud	
Nutrición	10
Psicología	7
Trabajo Social	5
TOTAL	22



5. Recursos Tecnológicos

Policlínico

Equipos de Radiología Convencional	02
Mamógrafo	01
Ecógrafo	02
Unidad Dental con Lámpara de Foto Polimerización	05
Equipo de Radiodiagnóstico de Odontología	02

Hospital

Tomógrafo Axial Computarizado	01
Aparatos Radiología Convencional	04
Equipo de Radiodiagnóstico de Odontología	01
Unidad Dental con Lámpara de Fotopolimerización	02
Densitómetros	02
Telemandos	01
Mamógrafo	01
Ecógrafos (generales y especialidad)	12
Ecógrafo Portátil	01
Gastroskopios	04
Gastrofibroscopio	01
Colonoscopios	02
Cistoscopio	01
Cistoresectoscopios	02
Duodenoscopio	01
Historesectoscopio	01
Broncofibroscopios	01
Broncoscopios	04
Ecocardiógrafo	01
Laboratorio Central	01



5. Recursos Tecnológicos

Hospital

Laboratorio central	01
Microscopio para examen de ORL	02
Campímetro visual	02
Biómetro ocular	02
Microscopio endotelial	02
Microscopio quirúrgico	01
Misiómetro	02
Autokeratorefractómetro	02
Ecógrafo oftalmológico	01
Facoemulsificador	01
Autoclave de cassette de ciclo rápido	01
Esterilizador a baja temperatura con peróxido de hidrógeno	01
Esterilizador a vapor de red dos puertas (500 a 610 lt)	02
Lavador desinfectador	02
Lavador ultrasónico para instrumental	06
Lavadora automática para endoscopios	02
Central de monitoreo	04
Incubadora neonatal - Estándar	06
Equipo de fototerapia	10
Incubadora neonatal - UCI	04

Hospital

Incubadora de transporte - Estándar	03
Incubadora de transporte - UCI	01
Ventilador volumétrico + pcv	22
Ventilador volumétrico + pcv avanzado	13
Ventilador neonatal	05
Ventilador de transporte	06
Doppler transcraneal portátil	01
Cuna de calor radiante	04
Máquina de terapia renal continua	02
Máquina de hemodiálisis	25
Equipo automatizado para diálisis peritoneal continua	01
Equipo de ósmosis inversa portátil para máquina de hemodiálisis	01
Impedanciómetro	05
Máquina de anestesia	08
Equipo de magnetoterapia	01
Equipo de terapia con onda corta	02
Equipo de electroterapia de corrientes múltiples	02
Equipo de terapia combinada (electroterapia / ultrasonido)	01
Equipo de terapia con ultrasonido	03

6. Recursos Asistenciales

Emergencia Adulto

Tópicos de Triage	04
Sala de trauma shock	01 sala (2 camas)
	36 boxes polivalentes
	05 tópico de consulta
Tópicos de atención	06 boxes de ginecología
	01 sala de Traumatología (yesos)
	01 sala procedimientos quirúrgicos
	01 sala
Sala de Nebulización	01 sala
Tópico de Inyectables	01

Emergencia Pediatría

Tópicos de Triage	02
Tópicos de Atención	12 boxes polivalentes
	04 tópicos de consulta
	01 tópico de Traumatología (Yesos)
Sala de Nebulización	01 sala (5 puestos)
Sala de Observación	- -

Área consultas externas

Consultorios hospital	61
Consultorios policlinico	51

Toma de muestras laboratorio

Puestos en policlinico	06
Puestos en hospital	10

Área hospitalización

Hospitalización médica	52 camas
Hospitalización quirúrgica	51 camas
Hospitalización gineco-obstétrica	30 camas
Hospitalización pediátrica	32 camas
Cuneros	16
UCI	13 camas
Reanimación	21 camas
UCIN	16 camas
UCI neonatología	04 incubadoras

Área consultas externas

Consultorios hospital	68
Consultorios policlinico	40

Bloque Quirúrgico y Obstétrico

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

7. Recursos Económicos



GASTOS DE PERSONAL

Concepto	Soles
Sueldos y Salarios	-50,341,816.71
Horas extras	-2,033,656.23
Gratificaciones	-11,674,618.06
Vacaciones	-5,634,013.70
Otras remuneraciones	-9,911,544.59
Asignación familiar	-772,725.00
Bonos por cumplimiento	-4,604,163.29
Régimen de prestaciones de salud	-6,001,525.97
Compensación por tiempo de servicio	-6,269,148.41
Atención personal	-144,163.40
TOTAL GASTOS DE PERSONAL	-97,387,375.36

GASTOS CORRIENTES

Concepto	Soles
Consumo material no sanitario	-7,179,011.56
Consumo material sanitario	-14,013,137.34
Consumo farmacia	-30,678,899.52
Alimentación	-4,288,785.84
Servicios contratados	-85,286,170.25
Suministros externos	-1,997,070.80
Construcción y equipamiento	-567,166.24
TOTAL GASTOS CORRIENTES	-144,010,241.55

8. Áreas de Apoyo

1. Gerencia de Operaciones y Organización Interna

Durante 2017 amplió su campo de acción y soporte con la incorporación y desarrollo de áreas de gestión y conocimiento ya existentes dentro de la organización. Su misión continúa siendo la de proyectar a toda la compañía el más completo soporte operativo a la vez que definir procesos y metodologías eficientes que ayuden a planificar y hacer posible la integración de los distintos objetivos estratégicos para la consecución de los mismos.

Servicios Generales:

Es el área responsable de mantener, controlar y planificar la operativa del conjunto de servicios y equipos no asistenciales o específicos de una unidad de negocio en cumplimiento de la normativa vigente y de los más altos estándares de calidad y eficiencia y en alineación con las políticas, planes, procesos, procedimientos y protocolos corporativos. Integra las siguientes unidades de gestión y soporte de atención directa:

- Mantenimiento (de Equipamiento Biomédico, Electromedicina e Infraestructura)
- Servicios Hospitalarios (Alimentación Colectiva y de Pacientes)
- Lavandería y Dotación de Uniformes
- Limpieza y Gestión de Residuos
- Seguridad
- Procesos de Compras

Sus principales hitos durante el 2017 fueron:

- 1) 99% de cumplimiento en las Supervisiones internas realizadas por la supervisión del Complejo Hospitalario.

- 2) Sobre la operativa del área y el valor asesor de servicio:
 - >90% en nivel de atención efectiva
 - Fortalecimiento de las medidas para el uso eficiente de los recursos y espacios y consiguiente optimización de los costes.
- 3) Presentación del pre-informe del Plan de Eficiencia Energética 2017 – 2022
- 4) Renovación de los uniformes de toda la plantilla asistencial.
- 5) Mejora e implementación de los sistemas de seguridad activos y pasivos así como en la metodología de investigación y protocolos de información sobre contingencias y eventos adversos en materia de seguridad institucional y patrimonial.



Calidad:

Durante 2017 el área de Calidad pasa a ser un área transversal para todo IBT GROUP centralizándose y unificándose así todas las iniciativas de calidad de las diferentes unidades de negocio. Esto hizo redefinir las áreas internas de gestión quedando de la siguiente manera:

- Sistema Integrado de Gestión: basado en un modelo de operación por procesos, que permite orientar, evaluar y mejorar el desempeño institucional y/o corporativo.
- Evaluación y Control: que controla los riesgos en temas de calidad y seguridad del paciente, monitoreando y evaluando el cumplimiento de indicadores. A través del control, se verifica el cumplimiento regulatorio de proveedores y la calidad del producto o servicio prestado.

De igual manera, el área de Calidad encamina y orienta a través de las metodologías de mejora continua la obtención y/o renovación de las certificaciones o acreditaciones más convenientes y necesarias para el Complejo Hospitalario en el marco de una atención humanizada y procurando servicios y productos en forma oportuna y con total seguridad para el paciente.

Durante el 2017 los avances más importantes fueron:

1. Cierre Fase I (Documentaria) e inicio Fase II (Formación) del proceso de Acreditación Joint Commission International.
2. Mantenimiento por segundo año consecutivo de trece comités en el Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente. Tienen como finalidad establecer los lineamientos técnicos administrativos para la implementación y desarrollo de acciones requeridas para alcanzar el cumplimiento de los objetivos establecidos.
3. Plan de Mejora de la Satisfacción (sobre la base de los resultados de las 14 encuestas de satisfacción realizadas sobre pacientes de los complejos hospitalarios por una empresa externa: inicio de la Fase I con procesamiento de los datos y análisis estadístico para poder interpretar los resultados, determinar tendencias de cada uno de los servicios y proceder con la toma de decisiones para la mejora de la calidad de los servicios.

- 4) Control de Proveedores: análisis del proceso de auditoria en la gestión de proveedores de bienes y servicios de los complejos hospitalarios evaluando desde la selección y contratación de proveedores hasta la evaluación periódica mediante la redefinición de los acuerdos de servicio.



Atención al Usuario (ATU):

Es la plataforma y el canal de atención sistemática de las insatisfacciones de los usuarios en la gestión de salud. Busca garantizar la protección y defensa de los derechos de las personas, respecto de los servicios, prestaciones o coberturas de salud solicitadas y/o recibidas del Complejo Hospitalario para establecer un canal de comunicación interactiva entre la Institución y los usuarios o terceros legitimados.

Con ello promover el pleno ejercicio de los derechos de los usuarios ante una consulta, notificación de un problema, queja o reclamo así como para compartir una idea de mejora o trasladar/expresar su satisfacción por la atención y servicios recibidos;

Durante el 2017 han logrado:

1. Cumplir con el 99% del indicador de satisfacción (>90%) gracias a la implementación del proceso de atención y tratamiento de quejas y reclamos con una nueva reducción de estos.
2. Desarrollar el Plan de Capacitación de Derechos y Deberes del Usuario al personal del Complejos Hospitalario para un universo total de más de 25,000 usuarios.



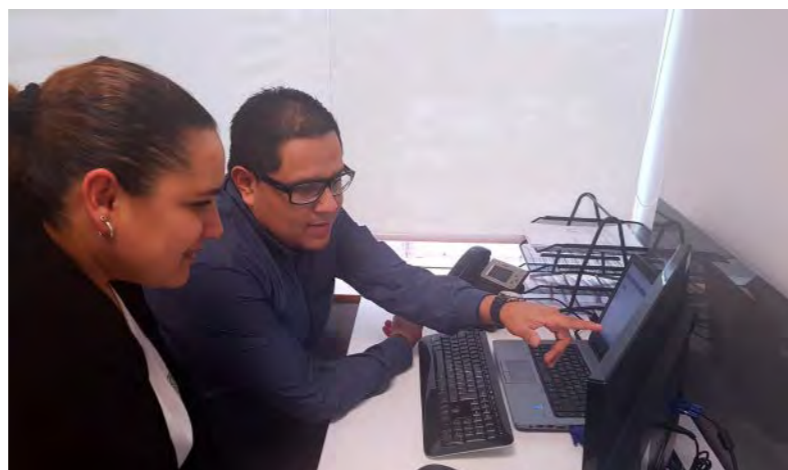
Gestión y Administración Documental (GAD):

Es el área responsable de administrar y controlar los registros de la documentación de la empresa de acuerdo a los diferentes ciclos de vida de cada documento y mediante un procesos transversal en el cual, a partir de un soporte documental perdurable, se posibilita la recuperación informativa asegurando la calidad y eficacia en la transmisión de la información.

Su cadena de servicio integra los procesos de Trámite Documentario, Gestión Documental y Administración y Archivo Documental. La concatenación de todos estos procesos permite realizar un análisis integrado de los estándares actuales de gestión.

Durante el 2017 se logró:

1. Junto con el área de Sistemas se implementó, en base al software SharePoint, la centralización de la gestión documental corporativa, tanto para la documentación recibida y emitida por las diversas áreas del Complejos Hospitalario y otras áreas y proyectos de la empresa.
2. Reestructuración del servicio de mensajería con un nuevo formato de atención basado en ventanas horarias de recogida y distribución y en una red logística por canales de demanda. Todo ello ha conllevado una mejora en la calidad del servicio y un ahorro económico.



Control de Gestión Operativa (CGO):

Área responsable del seguimiento del registro, control, medición, monitoreo, análisis y explotación de los datos e indicadores de gestión y de la elaboración y conformación de productos finales de reporte interno y externo sobre la gestión operativa facilitando, a través de la consistencia y fiabilidad de los datos, la toma de decisiones en la empresa.

Durante el 2017 se logró:

1. Desarrollo del Tablero gerencial.
2. Estudio de población adscrita al Complejo Hospitalario
3. Análisis de actividades de servicios asistenciales.
4. Transversalización de la atención de servicios a otras áreas y gerencias



Áreas de Apoyo

2. Admisión y Gestión de Pacientes:

Es el área transversal de soporte que se encarga de la gestión administrativa de los pacientes; es el inicio del contacto con los usuarios del Complejo Hospitalario que entre otras actividades vela por el acceso y la continuidad de la atención del paciente en todas las áreas.

Durante el 2017 se logró:

- El reconocimiento del Ministerio de Trabajo al Call Center por buenas prácticas laborales en Personal con Discapacidad.
- Realizar el primer curso para personal de Admisión en lenguaje de señas
- Realizar mejoras en el sistema electrónico de gestión de camas hospitalarias para ingresos de pacientes con calidad de urgentes.
- La inclusión de más áreas en el proceso de identificación del paciente según estándares de acreditación (hemodiálisis y procedimientos bajo sedación en el área de radiología).



Áreas de Apoyo

3. Gerencia de Recursos Humanos:

El 2017 se consiguen cerrar procesos y proyectos dentro del plan estratégico de RRHH con el fin de conseguir una mejora en el bienestar de los colaboradores y en la consecución del cumplimiento de las políticas y procedimientos que ayudan a ser una organización ordenada y transparente.

El lema de RRHH en 2017 fue el de puertas abiertas, para que los colaboradores puedan acercarse a RRHH y tener un diálogo constante con la empresa.

El área de RRHH está formado por diferentes departamentos como son:

1. Departamento de Selección de personal
2. Departamento de Formación-Desarrollo y clima
3. Departamento de planillas
4. Departamento de SST
5. Administración de personal
 - a. ADP: Administración de personal
 - b. GTI: Gestión de tiempos
 - c. Bienestar Social

1. Departamento de Selección de personal

Los logros conseguidos en el 2017 para el departamento de Selección de personal fueron:

Inducción General

- Reestructuración de la inducción general brindando información de la empresa y los procedimientos de Recursos Humanos. Se realizó un Programa de Formación de Formadores para los trabajadores responsables de brindar la inducción general.
- Implementación de la Plataforma Sharepoint, desde el mes de diciembre, para brindar las normativas corporativas (reglamentos, código de conducta, manual de bienvenida, etc.) a los nuevos trabajadores. Se brinda el acceso a través de un link enviado a su correo corporativo.

Entrevista de Salida

- Se implementó la Entrevista de Salida desde el mes de septiembre para los trabajadores que presenten desvinculación laboral voluntaria.

Evaluación de Desempeño – Período de Prueba

- Se implementó la Evaluación de Desempeño – Período de Prueba desde el mes de septiembre para evaluar el desempeño de los trabajadores en el período de prueba y determinar aspectos de mejora de los nuevos candidatos y poder reforzarlos.

Áreas de Apoyo

3. Gerencia de Recursos Humanos:

Perfiles de puestos

- Se revisó y actualizó al 100% los perfiles de puestos de VMT Salud SAC.
- Actualización del MOF y ROF .

Verificación de credenciales (personal asistencial)

- Medios de verificación utilizados

1. Estudios universitarios
2. Estudios técnicos

2. Departamento de formación-desarrollo y clima

En el año 2017 hemos logrado realizar 658 formaciones, de las cuales 85% se realizaron de forma interna (Se considera con facilitadores de la organización) y 15% se realizaron de forma externa (Se considera con instituciones externas).

Se logró obtener mayor participación de parte de nuestros principales grupos ocupacionales como son: Médicos, Enfermeras y el área de admisión de SOP.

Estas acciones han generado un porcentaje de satisfacción del 88% en relación a la percepción del desarrollo de la actividad y el 95% de impacto de la formación, indicador que nos ayuda a observar si la capacitación estaba alineada a las necesidades del área, este es calificado por cada superior inmediato, después de 3 meses de realizada la formación.

Cabe resaltar que este 2017 no sólo nos enfocamos en la parte técnica, sino también en el refuerzo de las habilidades socioemocionales y el cumplimiento de la normativa laboral vigente, teniendo los programas: Programa de Crecimiento Personal, Escuela de Líderes y Escuela De Directores, Seguridad y Salud en el Trabajo.

Clima laboral:

Así como nos esforzamos en desarrollar las competencias para brindar una mejor atención a nuestros clientes, también tomamos como prioridad a nuestro principal recurso, nuestros colaboradores. Es por eso que en este año hemos realizado 2 encuestas, en estas se mide la percepción de nuestro personal.

Los resultados obtenidos para la segunda evaluación del 2017 (ECI2 Jul - Ago 17), en relación a la satisfacción fue de 64%, el porcentaje de indecisos fue de 20% y un 16% de personal insatisfecho.

ACTIVIDADES DE CLIMA LABORAL:

Programa Conociéndonos: Tiene como finalidad reforzar la comunicación entre todos los niveles organizacionales generando un acercamiento entre los gerentes y colaboradores de las diferentes áreas y puestos. Se realiza con el formato de desayunos donde el colaborador puede consultar y sugerir sobre temas ligados a su trabajo diario.



Áreas de Apoyo

3. Gerencia de Recursos Humanos:

Se dio inicio en el mes de octubre donde hemos tenido la participación de 6 gerentes de nuestra organización: Carlos Roqués (Gerente General de SOP), Jordi Riba (Gerente Asistencial de SOP), Daniel Querub (Gerente General de IBT Group), Alfredo Rabanal (Gerente de Operaciones Asistenciales), Borja Ozores (Gerente de Logística y Farmacia) y Cristina Salinas (Gerente de Recursos Humanos).

Feria de Beneficios: La feria se desarrolló en 5 fechas donde acudieron 14 proveedores, 6 con convenio y 8 proveedores invitados.

Teniendo un resultado de satisfacción del 93% y de igual manera el 86% de nuestros colaboradores que acudieron manifestaron que estos beneficios se ajustan a sus necesidades.

De igual manera se observa que los beneficios más solicitados son: Educación, Recreación, Gimnasios, Viajes, Inmobiliario, restaurantes y seguros.

3. Departamento de SST

Los programas de salud ocupacional que se llevaron a cabo desde julio hasta diciembre son:

1. Protección en el trabajo de la mujer en situación de embarazo
2. Prevención de enfermedades metabólicas
3. Prevención y control de TBC
4. Prevención y control del Estrés laboral
5. Inmunizaciones
6. Pausas activas

Dentro de SST una de las metas es llegar a todos los proveedores. Para ello se está trabajando un procedimiento que será compartido con todos ellos. Uno de los objetivos del área es tener un control absoluto sobre todo el personal tercero, no solo documentario, sino también del personal.

4. Departamento de Administración de personas

1. Personal con Discapacidad: Apuesta clara en la contratación de personal con discapacidad para conseguir ser una empresa que apuesta por la inclusión.

2. Actividades Bienestar social

- a. Beneficiarios en Tay Loy:
- b. Beneficiarios Día de la Madre y del padre. Actividad por fiestas patrias:
- c. Actividad de Navidad 2017
- d. Lactario Institucional: implementación física en Hospital y policlínico, inscripción en la autoridad de trabajo e implementación de procedimiento.
- e. Nuevo comedor con baños y aire acondicionado.
- f. Nueva sala de formación.



Áreas de Apoyo

4. Gerencia Finanzas:

La Gerencia de Finanzas está distribuida en cuatro áreas: Contabilidad, Impuestos, Tesorería y Control de Gestión.

Las principales funciones son:

- (a)Elaborar el presupuesto anual de la empresa y controlar su ejecución;
- (b)Planificar y ejecutar el control eficiente de los flujos de entradas y salidas del efectivo (función de tesorería);
- (c)Definir e implementar las directivas y políticas contables (PCGA) aplicables a la organización;
- (d)Realizar un adecuado planeamiento tributario que permita eficiencia y ahorro en la determinación de las obligaciones impositivas;
- (e)Preparar y reportar información financiera oportuna y de calidad a la Dirección

local, Casa Matriz o a cualquier entidad gubernamental que lo requiera;

(f)Establecer y mantener contacto con instituciones financieras, proveedores o cualquier entidad externa que sea fuente real o potencial de financiamiento.

- Obtención de cartas fianzas a través de instituciones financieras y de seguros locales que ha permitido liberar parte de las líneas de crédito comprometidas de la Casa Matriz en España.
- Implementación de algunas estrategias de planeamiento tributario que permitieron tener ahorros impositivos al cierre del ejercicio, beneficiando el flujo de caja.
- Implementación de reportes gerenciales de periodicidad mensual.



Áreas de Apoyo

5. Gerencia Legal:

En marzo del 2017 se llevó a cabo la fusión de los equipos legales ya existentes en la organización, brindando así una asesoría integral y transversal para todo IBT GROUP. Este cambio permitió consolidar las áreas internas y redefinir las estrategias legales que coadyuven cumplir los objetivos estratégicos.

La asesoría legal es un pilar importante en la organización para la toma de decisiones en el desarrollo de sus actividades. Su misión es asesorar a la organización de tal forma que sus decisiones se tomen conforme a derecho.

Su objetivo principal es garantizar el cumplimiento normativo aplicable a las actividades de la empresa y de sus obligaciones contractuales asumidas con el Estado. La prevención y mitigación de los riesgos legales, es parte esencial de la función del área legal.

Las principales actividades durante el fueron:

Áreas internas del área legal:

1. Área legal Corporativa.
2. Área legal Infraestructura y servicios públicos.
3. Área legal Administrativo y regulatorio en salud.
4. Área legal Laboral y migratorio.

Funciones principales:

- Velar por la correcta aplicación de la normativa vigente y/o disposiciones legales aplicables a los proyectos, con el objetivo de proteger los intereses de la empresa.

- Dar soporte legal con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas con EsSalud.
- Ejercer la defensa legal de la Empresa ante EsSalud de acuerdo a los mecanismos de solución de controversias establecidas en el contrato APP: Trato Directo y Arbitraje.
- Representar a la empresa ante procesos judiciales, administrativos, arbitrales y penales.
- Mitigar los efectos de las contingencias legales.
- Contribuir en la identificación temprana de riesgos legales.
- Brindar asesoría legal y acompañamiento personalizado en los procesos penales seguidos contra los colaboradores en el ejercicio de sus funciones.
- Contribuir en el análisis, clasificación, absolución y/o derivación y seguimiento de las comunicaciones, requerimientos de información y reclamaciones recibidas por entidades, autoridades competentes y terceros interesados.
- Identificar oportunidades de mejora en los diversos procesos de la operación, los cuales se encuentran alineados a la normativa vigente y/o disposiciones legales.

Áreas de Apoyo

5. Gerencia Legal:

Logros obtenidos al cierre del año 2017:

- Durante el 2017 se recibieron diversas fiscalizaciones por la autoridad del trabajo, si contar a la fecha con apertura de procesos sancionadores.
- Al cierre del 2017 la empresa no ha sido sancionada por Susalud, ni por otra autoridad administrativa del sector, ni cuenta con resolución firme que confirme incumplimiento normativo.
- No existe proceso civil y/o penal seguido contra los directivos y/o representantes de la empresa.
- No existe sentencia condenatoria contra cualquier directivo, funcionario y/o trabajador de la empresa en el ejercicio de sus funciones.
- Los procesos penales seguidos contra nuestros colaboradores en el ejercicio de sus funciones vienen obteniendo resultados favorables.
- Se activó el mecanismo de solución de controversias con EsSalud en la modalidad de "Trato Directo" por la denegatoria de ajuste por ipc y el reconocimiento de pago de prótesis.



Áreas de Apoyo

6. Gerencia de Sistemas de la Información:

El uso intensivo de tecnologías de información es una señal distintiva de innovación de nuestra Organización y constituye uno de los pilares del modelo de gestión. La misión del Área es impulsar la eficiencia de nuestros profesionales mediante la incorporación de tecnologías de información en sus procesos.

Durante el año 2017 los sistemas de información se afianzaron y desarrollaron para incorporar nuevas funcionalidades, consiguiéndose un mayor grado de automatización en los procesos de negocio y de posibilidades para realizar analítica de datos y medición de indicadores.

Debido a la criticidad de la información que la Organización maneja, se ha potenciado el área de Seguridad de la Información, cuyo objetivo es garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma.

Gracias al esfuerzo que hemos realizado entre todos, la aplicación de la tecnología al ámbito de la salud nos ha hecho ser pioneros en Perú, fruto de lo cual a lo largo de 2017 hemos sido invitados por organismos nacionales e internacionales para exponer la experiencia acumulada en el Complejo Hospitalario Guillermo Kaelin.



Soporte Técnico:

Es el área encargada de ofrecer los servicios de soporte técnico y de mesa de ayuda (helpdesk) sobre todos los sistemas de información que están implementados en la Organización. Es el principal interlocutor con los usuarios, gestionando de manera integral las incidencias en los sistemas y otras solicitudes de servicio hasta alcanzar resolución. Realiza las siguientes funciones:

- Gestión integral de las incidencias ocurridas en los sistemas hasta resolución. Atención de las solicitudes de servicio por parte de usuarios.
- Realiza capacitaciones a los usuarios sobre el manejo de los sistemas.
- Testeo de nuevas funcionalidades y puesta en producción de nuevas versiones de los sistemas.

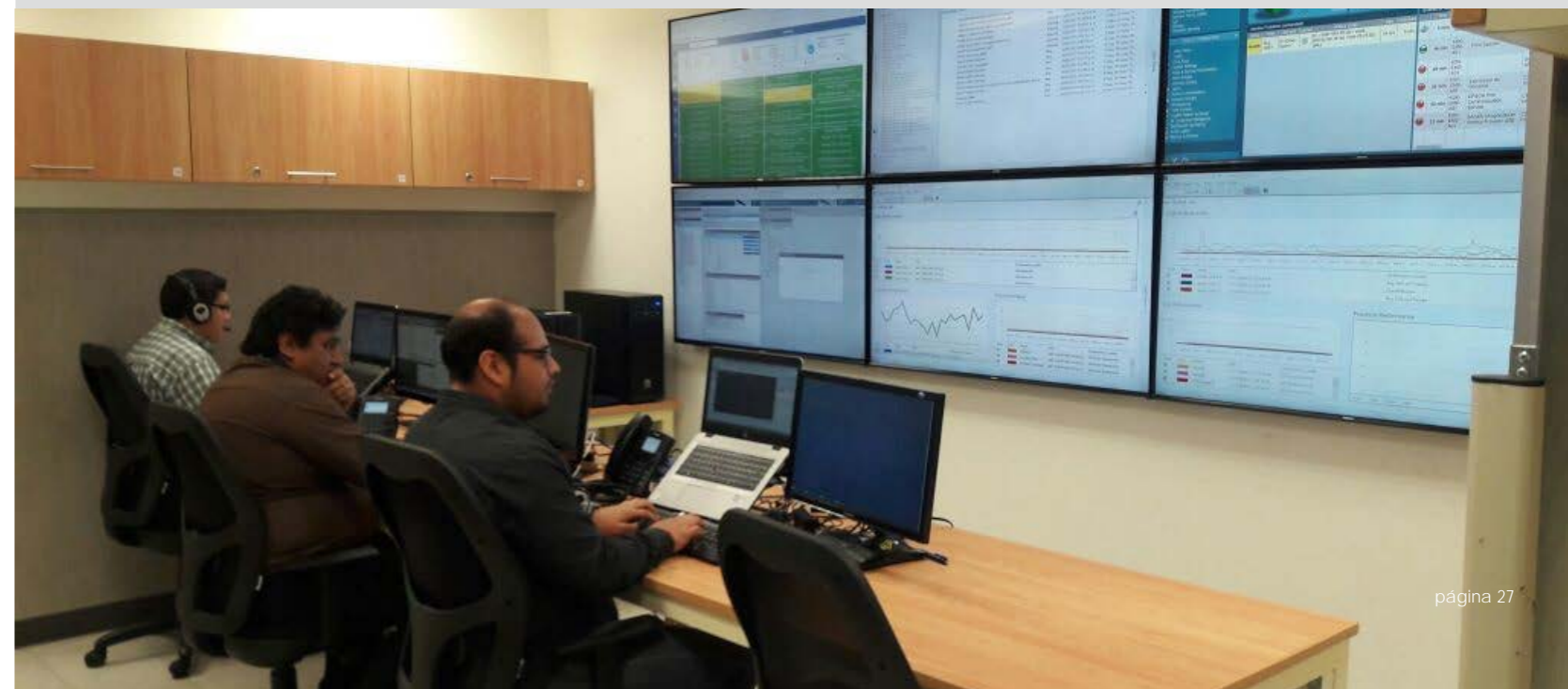
Sus principales logros en 2017:

1. Reestructuración del servicio para ofrecerse en una sola sede que atienda de manera transversal los requerimientos. La implementación se alargará en 2018.
2. Gestión de la mesa de ayuda a través de indicadores y buenas prácticas basadas en ITIL.
3. Resolución del ticket #100,000, con un promedio de resolución de 12 horas laborables.
4. Actualización de la versión del sistema de Historia Clínica Electrónica (Hosix).

Network Operations Center (NOC)

El área de Infraestructura o NOC es el área encargada de monitorizar y gestionar de manera transversal e integral la red informática de la Organización, así como todos los centros de procesamiento de datos y nodos de telecomunicaciones. Está estructurada orgánicamente para atender:

- Monitorización y gestión de la infraestructura tecnológica que soporta todos los sistemas de información.
- Regulación del tráfico de red para el intercambio de información entre sedes y con el exterior.
- Almacenamiento, custodia y respaldo de toda la información de la Organización.
- Gestión de la seguridad de red y perimetral.

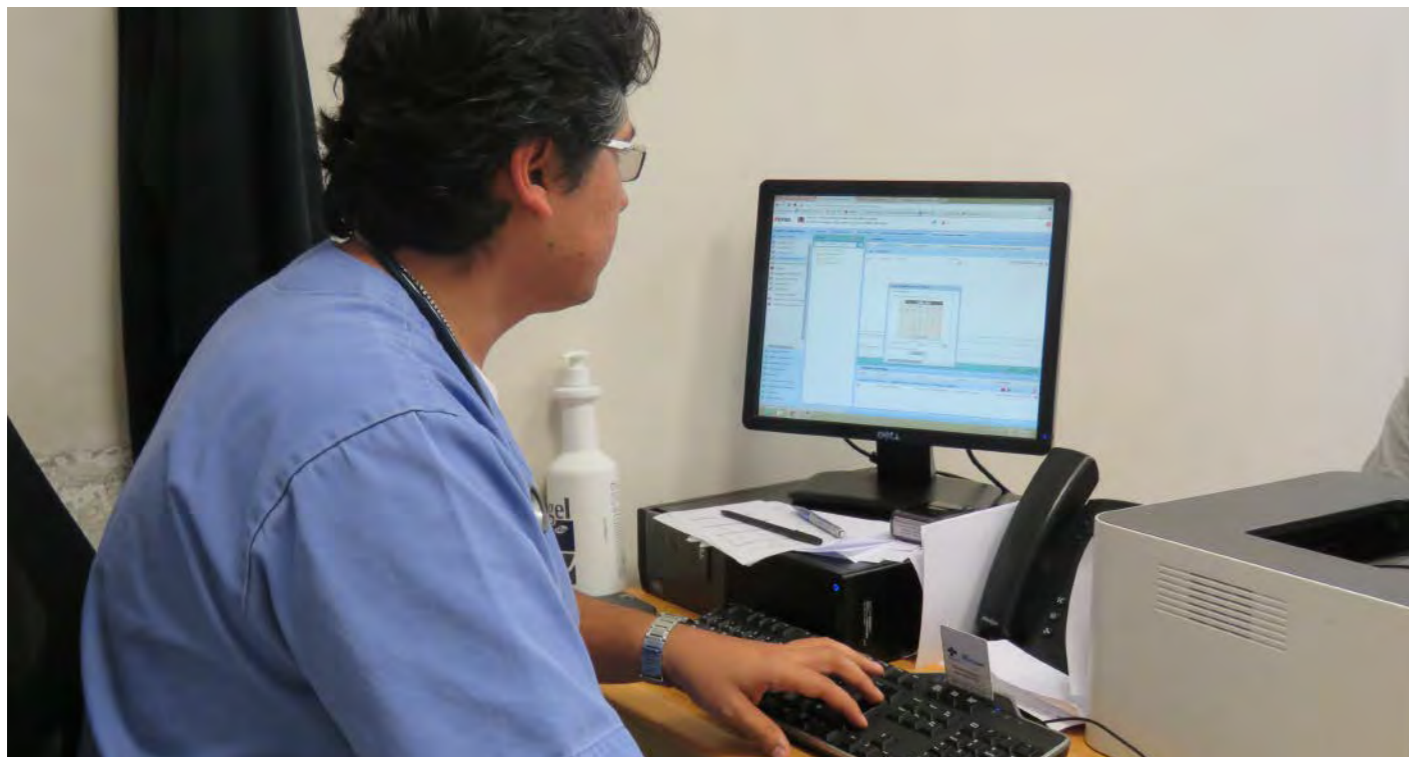


Procesos y Desarrollo HIS

Esta área tiene encargada la gestión del cambio y del versionamiento del sistema de gestión hospitalaria Hosix. Las áreas usuarias del Complejo Hospitalario realizan solicitudes de adaptación y mejoras en el sistema Hosix. Todas las solicitudes son documentadas y analizadas para valorar el impacto operacional. Una vez desarrolladas las nuevas funciones, el área coordinará el testeo, capacitación y el despliegue para su puesta en producción.

En 2017 se logró desarrollar e implementar:

- Módulo de adscritos, para mayor control en la asignación de pacientes al Complejo.
- Implementación del módulo de administración de medicamentos de enfermería.
- Implementación de protocolos farmacoterapéuticos en el sistema y posterior seguimiento.
- Implementación del módulo de auditoría a usuarios, para garantizar la seguridad en las operaciones.



Procesos y Desarrollo ERP y Business Intelligence

El área tiene encomendada el mantenimiento y desarrollo funcional del sistema ERP, mediante el cual se ejecutan los procesos contables y financieros de la Organización, así como la gestión de compras y la cadena logística.

El área además desarrolla para la CGO los sistemas de Business Intelligence, mediante los cuales se realizan todos los procesos informáticos de extracción de información de los sistemas, su posterior tratamiento automatizado y su distribución en formato electrónico.

Los principales hitos de 2017 fueron:

1. Implementación de los sistemas de factura electrónica.
2. Desarrollo del sistema PIDE para el Kanban.
3. Desarrollo e implementación del software de BI para las gerencias de finanzas, RR.HH., logística y compras.

Procesos y Desarrollo RHPro y Sharepoint

El área de procesos y desarrollo RHPro tiene como funciones el mantenimiento y desarrollo funcional del sistema de RR.HH., mediante el cual se administran los legajos de todo el personal de la Organización, así como la generación de boletas de pago, entre otros.

Por otro lado, el área de procesos y desarrollo Sharepoint tiene como misión implementar la plataforma digital en la que se cimentará la custodia y distribución de documentación administrativa de la Organización.

Los principales hitos de 2017 son:

- Implementación del portal del empleado. Distribución y firma digital de boletas a empleados.
- Desarrollo e implementación del sistema de Trámite Documental para el seguimiento y control electrónico de la documentación que procesa las mesas de partes.
- Desarrollo del sistema Microsoft Sharepoint, para custodia de la documentación de la compañía a través del módulo de Control Documental.

Período	Proceso	Bol. Original	Bol. Firmada
11 / 2017	Planilla Mensual Noviembre 2017 VMT SALUD		
10 / 2017	Planilla Mensual Octubre 2017 VMT SALUD		
9 / 2017	Planilla Mensual Setiembre 2017 VMT SALUD		
8 / 2017	Planilla Mensual Agosto 2017 VMT SALUD		
7 / 2017	Planilla Mensual Julio 2017 VMT SALUD		
6 / 2017	Planilla Mensual Junio 2017 VMT SALUD		
5 / 2017	Planilla Mensual Mayo 2017 VMT SALUD		
4 / 2017	Planilla Mensual Abril 2017 VMT SALUD		
3 / 2017	Planilla Mensual Marzo 2017 VMT SALUD		
2 / 2017	Planilla Mensual Febrero 2017 VMT SALUD		
1 / 2017	Planilla Mensual Enero 2017 VMT SALUD		

Seguridad de la Información

Es la encargada de velar por la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información a través de la implementación de políticas y procedimientos, asegurando su cumplimiento. Es un agente coadyuvante con todas las áreas para el tratamiento más seguro de la información que éstas realizan.

El área tiene encomendada la implementación y mantenimiento de la Ley sobre Protección de Datos Personales, entre otras.

Algunos hitos de 2017:

1. Publicación de la Política de Seguridad de la Información.
2. Implementación de la Ley de Protección de Datos Personales en la Organización.
3. Publicación y firma por colaboradores del Reglamento de Uso del Hosix.



Áreas de apoyo

7. Gerencia de Comunicación:

Es el área que se encarga de diseñar las estrategias de comunicación del complejo hospitalario y de gestionar la comunicación con todos sus públicos de interés. Planifica y gestiona las comunicaciones de forma que ayuden al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Se encarga de mantener la imagen y reputación de la organización con sus públicos externos y de apoyar en la promoción de la cultura corporativa, promoviendo y difundiendo acciones encaminadas a lograr la integración de los colaboradores.

Durante el 2017 se logró:

- Se aumentó en un 27% las apariciones en medios de comunicación de gran alcance posicionando al complejo hospitalario y a sus profesionales como referentes. En redes sociales, el crecimiento de seguidores ha sido constante. En el caso de LinkedIn, se retomó el impulso, publicando artículos de interés corporativo.
- Se conformaron los equipos de Líderes informativos del Complejo. Ellos son el enlace para canalizar la información que se genera y poder compartirla con todos los colaboradores.
- Junto con Recursos Humanos, se elaboró el nuevo plan de bienvenida. Se actualizaron los contenidos de la inducción para que sean más efectivos y adecuados para los nuevos colaboradores. Además, se realizó, en coordinación con el área de formación, una capacitación para los colaboradores que brindan esta inducción.



Áreas de apoyo

8. Responsabilidad Social Corporativa:

El área vela por la implementación y difusión de la estrategia de Responsabilidad Social del Grupo IBT, aplicando estándares y buenas prácticas relacionadas con la gestión del impacto social y ambiental que la actividad de la empresa genera. Abarca, entre otros, aspectos relacionados con la comunicación y aplicación del Código de Conducta, el buen Gobierno Corporativo, el respeto por la normativa laboral y de seguridad y salud, los derechos humanos, el respeto al medio ambiental, la acción social, la prevención de la corrupción, las relaciones con proveedores y socios de negocio y el diálogo y relación con las comunidades.

Los principales hitos durante el 2017 fueron:

Los principales hitos durante el 2017 fueron:

1. Elaboración del IV Informe de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas; principal herramienta de comunicación y reporte a los grupos de interés sobre los esfuerzos del Grupo en temas de responsabilidad social.
2. Difusión del Proyecto de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad para animar a su réplica (Artículo Global Compact International Yearbook 2017; Reconocimiento Buenas Prácticas Laborales MINTRA; Desayuno empresarial "Nuevas Tendencias y Oportunidades para la Inclusión Laboral de PcD).
3. Formación en Responsabilidad Social Corporativa al personal de la compañía en Perú, Miami, Panamá y República Dominicana.



9. Actividad Asistencial

POLICLÍNICO

Número de consultas realizadas según profesional y área

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Profesional médico	91,906	90,178	93,696	90,181	365,961
Medicina	81,941	81,054	84,286	80,702	327,983
Pediatría	5,088	4,396	4,737	4,737	18,958
Ginecología	4,877	4,728	4,673	4,742	19,020
Otros profesionales	40,491	40,365	41,116	39,086	161,058
Enfermera	13,813	13,937	14,381	14,282	56,413
Nutricionista	2,672	3,139	3,365	2,919	12,095
Obstetra	1,431	1,279	1,331	1,046	5,087
Odontólogo	19,684	19,230	20,135	19,163	78,212
Psicólogo	2,433	2,316	1,489	1,349	7,587
Trabajador(a) Social	458	464	415	327	1,664
TOTAL	132,397	130,543	134,812	129,267	527,019

Criterio: Conteo de NHC (A_Citas) - HOSIX
Excluye procedimientos

ACTIVIDAD INTERMEDIAS - POLICLÍNICO

Perfil epidemiológico de Consulta Externa (10 primeros diagnósticos)

Grupo de categoría	%
Enfermedades hipertensivas (I10 - I15)	13%
Infecciones agudas de las vías respiratorias superiores (J00 - J06)	8%
Diabetes mellitus (E10 - E14)	8%
Dorsopatías (M40 - M54)	5%
Artropatías (M00 - M25)	4%
Enfermedades del esófago, del estómago y del duodeno (K20 - K31)	4%
Trastornos no inflamatorios de los órganos genitales femeninos (N80 - N98)	4%
Micosis (B35 - B49)	3%
Trastornos de los tejidos blandos (M60 - M79)	3%
Trastornos de la glándula tiroides (E00 - E07)	3%

ACTIVIDADES INTERMEDIAS POLICLÍNICO

Número de exámenes de Radiología

Actividades	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Apoyo al Diagnóstico - Radiografías	7,952	7,031	8,007	7,548	30,538

ACTIVIDADES INTERMEDIAS POLICLÍNICO

Exámenes de Laboratorio

Actividades	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Exámenes de Laboratorio	123,243	114,072	116,902	117,184	471,401

ACTIVIDADES INTERMEDIAS POLICLÍNICO

Número de actividades en el servicio de odontología

Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Consultantes Servicio	11,696	10,813	11,869	11,274	37,479
Sesiones	19,684	19,230	20,135	19,163	78,212
Trabajos Odontológicos	117,172	114,804	114,450	113,603	460,029

Actividad asistencial - Hospital

CONSULTA EXTERNA

Número de consultas según profesional y área

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Profesional médico	66,414	65,119	66,180	60,771	258,484
Especialidades médicas	31,931	31,613	32,624	29,191	125,359
Especialidades quirúrgicas	26,236	25,853	25,856	24,323	102,268
Neonatología	1,147	1,078	1,142	1,111	4,478
Ginecología	7,100	6,575	6,558	6,146	26,379
Otros profesionales	16,656	18,136	18,657	18,117	71,566
Enfermera	2,071	3,283	3,212	3,392	11,958
Nutricionista	1,235	1,485	1,721	1,800	6,241
Obstetra	9,073	8,920	8,019	7,460	33,472
Odontólogo	2,982	3,039	3,243	3,092	12,356
Psicólogo	919	935	1,710	1,547	5,111
Trabajador (a) Social	376	474	752	826	2,428
TOTAL	83,070	83,255	84,837	78,888	330,050

ACTIVIDAD INTERMEDIAS - HOSPITAL

Perfil epidemiológico de Consulta Externa (10 primeros diagnósticos)

Grupo de categoría	%
Artropatías (M00 - M25)	7%
Diabetes mellitus (E10 - E14)	7%
Insuficiencia renal (N17 - N19)	7%
Trastornos de los tejidos blandos (M60 - M79)	6%
Enfermedades hipertensivas (I10 - I15)	4%
Dorsopatías (M40 - M54)	4%
Trastornos de la glándula tiroides (E00 - E07)	4%
Enfermedades de los órganos genitales masculinos (N40 - N51)	3%
Otras enfermedades de las vías respiratorias superiores (J30 - J39)	2%
Otras enfermedades del sistema urinario (N30 - N39)	2%

HOSPITALIZACIÓN

Número de egresos hospitalarios según el área

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Medicina	582	563	577	585	2,307
Cirugía	822	784	801	796	3,203
Ginecología	1,498	1,430	1,449	1341	5,718
Pediatría	350	331	293	368	1,342
UCI/UCIN	210	204	200	188	802
TOTAL	3,462	3,312	3,320	3,278	13,372

HOSPITALIZACIÓN

Perfil epidemiológico de Hospitalización - (10 primeros diagnósticos)

Grupo de categoría	%
Parto (O80 - O84)	24%
Trastornos de la vesícula biliar, de las vías biliares y del páncreas (K80 - K87)	6%
Enfermedades del apéndice (K35 - K38)	4%
Influenza (gripe) y neumonía (J09 - J18)	4%
Otras enfermedades del sistema urinario (N30 - N39)	4%
Embarazo terminado en aborto (O00 - O08)	3%
Enfermedades crónicas de las vías respiratorias inferiores (J40 - J47)	3%
Infecciones de la piel y del tejido subcutáneo (L00 - L08)	3%
Hernia (K40 - K46)	2%
Trastornos no inflamatorios de los órganos genitales femeninos (N80 - N98)	2%

CENTRO QUIRÚRGICO

Número de partos

Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Vaginales	540	557	540	478	2,126
Cesáreas	363	334	353	309	1,359
Total	903	891	893	787	3,474

CENTRO QUIRÚRGICO

Número de nacimientos

Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Total	912	896	902	797	3,459

CENTRO QUIRÚRGICO

Número de cirugías según nivel de complejidad

Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Cirugía Mayor de Alta Complejidad	523	600	640	465	2,228
Cirugía Mayor de Mediana Complejidad	1,212	1,146	1,130	1126	4,614
Cirugía Mayor de Baja Complejidad	1,435	1,328	1,313	1222	5,298
Cirugía Menor de Alto Requerimiento	266	200	228	185	879
Cirugía Menor de Bajo Requerimiento	212	187	113	61	572
Total	3,648	3,461	3,423	3,060	13,592

CENTRO QUIRÚRGICO

Perfil epidemiológico del centro quirúrgico (10 primeros diagnósticos)

Diagnostico post - operatorio	%
Pterigion	6.4%
Catarata senil	3.9%
Catarata complicada	3.4%
Atención materna por cicatriz uterina debida a cirugía previa	2.8%
Catarata senil nuclear	2.6%
Hiperplasia de la próstata	2.6%
Aborto espontáneo, incompleto, sin complicación	2.4%
Catarata senil, no especificada	2.2%
Apendicitis aguda	2.1%
Desviación del tabique nasal	2.1%

EMERGENCIA

Número de atenciones de emergencia según prioridad

Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Prioridad I	223				
Prioridad II	481	372	454	834	2,141
Prioridad III	13,724				
Prioridad IV	44,899	44,869	44,440	49,685	183,893
Prioridad V	17,120				
Total	76,447	79,690	84,984	98,338	339,459

EMERGENCIA

Perfil epidemiológico de las atenciones por emergencia

Grupo de categoría	%
Infecciones agudas de las vías respiratorias superiores (J00 - J06)	22%
Complicaciones de la atención médica y quirúrgica (Y40 - Y84)	9%
Enfermedades infecciosas intestinales (A00 - A09)	7%
Síntomas y signos que involucran el sistema digestivo y el abdomen (R10 - R19)	5%
Síntomas y signos generales (R50 - R69)	5%
Dorsopatías (M40 - M54)	4%
Otras infecciones agudas de las vías respiratorias inferiores (J20 - J22)	3%
Otras enfermedades del sistema urinario (N30 - N39)	3%
Enfermedades crónicas de las vías respiratorias inferiores (J40 - J47)	2%
Trastornos de los tejidos blandos (M60 - M79)	2%

ACTIVIDADES INTERMEDIAS HOSPITAL

Número de exámenes de radiología

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Consulta Externa	3,349	3,365	3,293	3241	13,248
Hospitalización	1,034	1,079	1,120	946	4,179
Emergencia	8,034	7,867	8,109	8127	32,137
Total	12,417	12,311	12,522	12,314	49,564

ACTIVIDADES INTERMEDIAS HOSPITAL

Análisis clínicos

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Consulta Externa	50,179	47,759	49,683	56897	204,518
Hospitalización	27,569	28,033	28,880	32740	117,222
Emergencia	52,314	45,988	47,378	49693	195,373
Total	130,062	121,780	125,941	139,329	517,112

ACTIVIDADES INTERMEDIAS HOSPITAL

Exámenes de laboratorio según tipo

Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Análisis hematológicos	23,485	22,320	22,767	23,595	92,167
Análisis bioquímicos	96,077	87,490	92,273	96,224	372,064
Análisis microbiológicos	4,671	5,017	4,832	12,945	27,465
Análisis inmunológicos	6,101	5,953	6,069	4,510	22,633
Total	130,334	120,780	125,941	137,273	514,328

ACTIVIDADES INTERMEDIAS HOSPITAL

Número de atenciones en diálisis

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Hemodiálisis	10,716	10,909	11,374	11,443	44,442
Intrahospitalarias	5,724	5,832	6,268	6,167	23,991
Extrahospitalarias	4,992	5,077	5,106	5,276	20,451
Diálisis peritoneal	8,252	8,704	8,368	7,838	33,162

ACTIVIDADES INTERMEDIAS HOSPITAL

Número de pacientes atendidos en diálisis

Área	Promedio Mensual 2017
Hemodiálisis	310
Intrahospitalarias	170
Extrahospitalarias	140
Diálisis peritoneal	35

ACTIVIDADES INTERMEDIAS HOSPITAL

Número de actividades en el servicio de odontología

Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Consultantes Servicio	2,038	2,127	2,230	2,110	6,903
Sesiones	2,982	3,039	3,243	3,092	12,356
Trabajos Odontológicos	14,327	15,635	15,608	20,083	65,653

10. Principales logros del Complejo Hospitalario

1. En los **Servicios Hospitalarios** de destaca el trabajo de los equipos asistenciales del proyecto "Monitoreo del uso de antibióticos controlados en los servicios de Medicina Interna y UCI"; trabajo que dio como resultado la disminución considerable del gasto en medicamentos restringidos, sin haber afectado al calidad de la atención medido en tiempo de estancia y mortalidad hospitalaria.
2. En la **Farmacia y Servicios Hospitalarios** se implementó el Sistema de DOSIS UNITARIA, el mismo que ha permitido estandarizar los procesos de distribución y dispensación de medicamentos a pacientes hospitalizados (excepto servicio de pediatría) y eliminar la impresión de recetas. Esta actividad ha ido de la mano con el monitoreo de uso de antibióticos, lo que ha permitido fortalecer los criterios de prescripción correcta con dos finalidades: disminuir costos y controlar el incremento de resistencia bacteriana a antibióticos de última generación.
3. En los **Servicios Asistenciales** se realizó el monitoreo y control de los Objetivos Institucionales 2017 de manera exitosa. Ayudó a los profesionales asistenciales (mandos medios principalmente) a conocer no sólo el componente de gestión que tiene toda institución de salud sino también a su participación activa para la consecución de estos.
4. El **Servicio de Atención Domiciliaria** tuvo un gran avance durante el 2017 en el manejo integral del paciente, lo cual ha permitido a optimizar el uso de la cama hospitalaria, mejoró la disponibilidad para pacientes que requieren hospitalización, brindó mejor calidad de atención hospitalaria en casa.
5. En el **Servicio de Gastroenterología** se implementó y fortaleció el procedimiento de CPRE, el mismo que se realiza de manera ambulatoria en pacientes sin otra patología y con un mínimo de riesgos en la intervención y sin complicaciones.
6. En los **servicios de Emergencia, Medicina Interna y UCI** se viene realizando un trabajo coordinado y protocolizado de estos servicios asistenciales que ha permitido que durante el 2017 a) se fortalezca el modelo de atención del servicio de Emergencia (diferente al de cualquier otro establecimiento de salud), se cuente siempre con disponibilidad de camas hospitalarias, evitando la demora y congestión en emergencia (problema crítico de todos los hospitales), b) se disminuya el riesgo de eventos adversos y c) mejore la percepción del paciente respecto a un trato con calidad.
7. En el **servicio de Nefrología** se han cumplido dos años del programa ERCA de Salud Renal, que ha significado un trabajo permanente y coordinado entre el Policlínico y el servicio de Nefrología. En este programa se manejan a los pacientes con Enfermedad Renal Crónica con un enfoque multidisciplinario logrando enfocarnos a su enfermedad y medidas preventivas. En junio del 2017 se logró la Certificación ISO 9001:2015. Durante el 2017 se han atendido a todos los pacientes con el sistema de Hemodialisis Nexadia online. Este sistema ha permitido brindar un tratamiento monitorizado durante toda la sesión hemodiálisis, lo cual significa seguridad y calidad de atención al paciente renal.

11. Promoción y Prevención de la Salud

El Policlínico viene desarrollando actividades de promoción de la salud y prevención en sus diferentes áreas por medio de actividades programadas:

NUTRICIÓN

Sesiones educativas para niños, adolescentes y gestantes

- Brindan información de alimentación y nutrición para fortalecer el buen hábito alimenticio.
- Motivan para tomar decisiones adecuadas en el consumo de alimentos, disminuyendo el consumo de "comidas chatarra", y fomentando la actividad física.
- Brindan información sobre la cantidad y frecuencia de consumo de alimentos que se requiere durante el desarrollo de cada etapa.





Promoción y prevención de la Salud

PSICOLOGÍA

Sesiones educativas para adolescentes y gestantes

- Fortalecer recursos personales y la posibilidad de afrontar de manera adaptativa los cambios en diversas situaciones de la vida.
- Propiciar un espacio de confianza donde se brinde orientación psicológica para prevenir conductas de riesgo.
- Brindar orientación psicológica para mejorar o mantener la salud mental.





Promoción y Prevención de la Salud

SERVICIO SOCIAL

Sesiones educativas para el adulto mayor

Esta es una propuesta para trabajar con los adultos mayores de forma activa e impartir sesiones no solamente de ocupación del tiempo de ocio sino también de efecto terapéutico, los objetivos son :

- Fomentar las relaciones sociales.
- Brindar un espacio por y para la comunicación y el intercambio, desde distintos niveles y posibilidades, sin exclusiones ni limitaciones tanto físicas como psíquicas.
- Trabajar la autoestima, acercamiento al mantenimiento de la psicomotricidad fina, gruesa y niveles cognitivos.
- Brindar estrategias creativas para la relajación y la reflexión sobre las potencialidades de cada uno, utilizando las diferentes formas de expresión actuales para este fin.
- Brindar herramientas para la salud emocional por medio de la creatividad, y técnicas de relajación.

Promoción y Prevención de la Salud

SESIONES MULTIDISCIPLINARIAS CRÓNICOS

Se implementó las sesiones multidisciplinarias para pacientes diagnosticados con hipertensión arterial y/o diabetes mellitus y/o enfermedad renal crónica. Los pacientes fueron intervenidos por los diferentes integrantes del equipo de salud en la atención primaria (enfermería, nutrición, psicología, servicio social).

Los objetivos de todos ellos fueron:

PSICOLOGÍA

- Lograr un mejor afrontamiento y aceptación de la enfermedad por parte del paciente.
- Mejorar la adherencia al tratamiento médico.
- Incentivar la práctica de vida saludable y promover el intercambio de experiencias e ideas de los pacientes para mejorar la adaptación.

NUTRICIÓN

- Potenciar el conocimiento sobre alimentación balanceada, excluir mitos y creencias frecuentes.
- Armar un plan terapéutico nutricional según la enfermedad del paciente.

SERVICIO SOCIAL

- Conocer la importancia del bienestar social y la buena evolución y mantenimiento del padecimiento crónico.

- Orientar sobre los Soportes sociales, identificación en redes familiares y comunitarias.

ENFERMERÍA

- Mejorar el nivel de conocimiento del paciente sobre su enfermedad para la prevención de complicaciones.
- Lograr que identifique signos y síntomas de alarma.
- Fomentar el cumplimiento de tratamiento y que adopte un estilo de vida saludable.



Promoción y Prevención de la Salud

TALLER DE GIMNASIA PARA ADULTOS MAYORES

En esta etapa se producen cambios físicos que deberse al desgaste propio de las células, cambios emocionales por pérdida de un ser querido, entre otros.

Adaptarse a estos cambios no solo requiere de voluntad, también de incorporar ciertas prácticas cotidianas como la actividad física que puede permitirle modificar los factores fisiológicos e histológicos que influyen en el desarrollo de patologías crónicas.

El objetivo de este taller es:

- Promover un envejecimiento activo y saludable.
- Procurar un mayor nivel de autonomía física y psicológica.
- Contribuir al mejoramiento de la salud.
- Mejorar la capacidad de adaptación a nuevas situaciones.



Promoción y Prevención de la Salud

TALLER DE ESTIRAMIENTO PARA ADULTOS JÓVENES

Los ejercicios de estiramiento, también conocidos como stretching son indispensables para nuestro día a día y van a ser una herramienta importante para disminuir el riesgo de sufrir lesiones, aliviar los dolores musculares, brindar sensación de relajación y mayor flexibilidad, con ello una mejor movilidad del cuerpo.

El objetivo de este taller es:

- Contribuir al mejoramiento de la salud y aumento de la calidad de vida.
- Prevenir lesiones y disminuir dolores musculares.
- Mejorar la flexibilidad, el tono y fuerza muscular general.
- Disminuir los niveles de estrés, insomnio, sedentarismo e incapacidades.



12. Actividad Institucional



01 DE FEBRERO



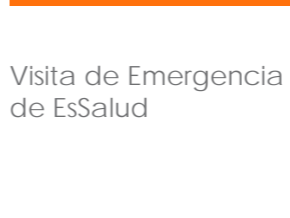
Visita gerentes de GCPGCI, prestaciones y operaciones

03 DE FEBRERO



Visita presidencia EsSalud

08 DE FEBRERO



Visita de Emergencia de EsSalud

16 DE FEBRERO



Visita delegación Colombia

02 DE MARZO



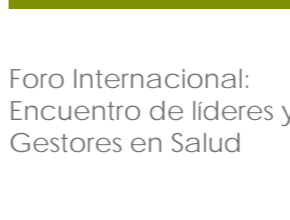
Visita delegación El Salvador

06 DE MARZO



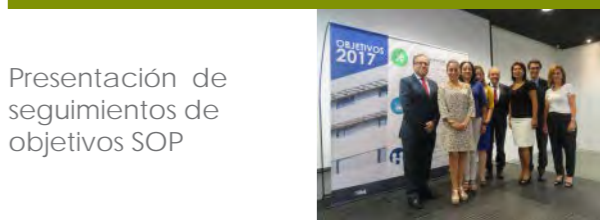
Kick off JCI rumbo a la acreditación

23 DE MARZO



Foro Internacional: Encuentro de líderes y Gestores en Salud

30 DE MARZO



Presentación de seguimientos de objetivos SOP

25 DE ABRIL



Visita de ProInversión a Kaelin

ABRIL

25 DE MAYO



Visita BCP

MAYO

25 DE MAYO

Reconocimiento al Complejo por la Institución Educativa Adventista El Redentor



26 DE MAYO

Presentación de la firma digital en Colegio Médico



13 DE JUNIO



Visita de Gerencia General IBT Group al Almacén Central


JUNIO

25 DE MAYO

Visita de la clínica Angloamericana




06 DE JULIO



Seguimiento de objetivos - 2do trimestre

17 DE JULIO



Visita BBVA

JULIO

18 DE AGOSTO



WONCA - 5to Congreso Iberoamericano de Medicina Familiar y Comunitaria


AGOSTO

05 DE SEPTIEMBRE



Intervención de Daniel Querub en Foro EsSalud

08 DE SEPTIEMBRE



Presentación IBT en Huancayo/ I Congreso Internacional de Salud Pública en Junín

SEPTIEMBRE

26 DE SEPTIEMBRE



III congreso internacional: Infraestructura que integra a más peruanos – AFIN

04 DE OCTUBRE



II jornada científica

17 DE OCTUBRE



II Congreso LatamSalud – Cartagena, Colombia

19 DE OCTUBRE



I Congreso Internacional de Telesalud – EsSalud

25 DE OCTUBRE



Visita del hospital Almenara y presidencia ejecutiva de EsSalud

05 DE OCTUBRE



3er Seguimiento de objetivos

OCTUBRE

08 DE NOVIEMBRE



Participación del Banco de Sangre en Congreso Hematología

15 DE NOVIEMBRE



Entrega de certificado ISO a IBT Health

NOVIEMBRE

17 DE NOVIEMBRE



IV Congreso Internacional de Liderazgo e Innovación en el Cuidado de Enfermería y II Coloquio Internacional de Enfermería Basada en la Evidencia (EBE)

24 DE NOVIEMBRE



1er congreso Internacional de Salud Pública

07 DE DICIEMBRE



Visita al hospital de emergencia del Villa el Salvador

DICIEMBRE

12 DE DICIEMBRE



Entrega premio de BBPPLL del MTPE a VMTSalud SAC



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

