



Complejo Hospitalario
Guillermo Kaelin

MEMORIA
CORPORATIVA

2019



UNA MIRADA AL 2019

01

Nuestra Entidad

02

Cartera de Servicios

03

Estructura Organizacional

04

Recurso Humano

05

Recursos Tecnológicos

06

Recursos Asistenciales

07

Recursos Económicos



08

Áreas de Apoyo

8.1 Gerencia de Operaciones y Organización Interna

Servicios Generales

Atención al Usuario (ATU)

Gestión y Administración Documental (GAD)

Calidad

Control de Gestión Operativa (CGO)

8.2 Admisión y Gestión de Pacientes

8.3 Gerencia de Recursos Humanos

8.4 Gerencia de Finanzas

8.5 Gerencia de Legal

8.6 Gerencia de Sistemas de la Información

Área de Informática Médica

Área de Procesos y Desarrollo ERP y Business Intelligence

Área de Procesos y Desarrollo Sharepoint

Área de Procesos y Desarrollo RHPRO

Área de Soporte Técnico

Área de Infraestructura o de NOC

8.8 Gerencia de Comunicación, Diversidad e Inclusión

8.9 Responsabilidad Social Corporativa

09

Actividad Asistencial

10

Principales Logros del Complejo Hospitalario

11

Actividad Institucional

UNA MIRADA AL 2019



Carlos Roqués
Gerente General

2019 ha supuesto un año lleno de emociones y grandes eventos.

En el primer trimestre obtuvimos un logro histórico en la salud del Perú, al ser las primeras organizaciones de Salud Pública en obtener el Certificado Joint Comission Internacional para nuestros Policlínicos. Merecido fruto al gran trabajo que se viene realizando año tras año en este ámbito, base de nuestro modelo asistencial.

En el segundo trimestre celebramos con gran emoción nuestro quinto aniversario, llenos de orgullo por el camino recorrido en este trayecto, y a su vez con gran fortaleza para seguir afrontando nuevos retos y logros.

En ese mismo trimestre se alcanzó otro gran hito. Ser la primera organización de asistencia sanitaria domiciliaria del Perú en obtener el Certificado de la Joint Comission Internacional, y de las pocas que lo han obtenido a nivel mundial.

Es más, en la evaluación no se obtuvo ningún aspecto a reforzar, siendo casi inédito en la historia de las primeras evaluaciones de esta organización.

En el segundo y durante el tercer trimestre, nuestro grupo, IBT, fue seleccionado y realizó el servicio asistencial para los Juegos Panamericanos y Parapanamericanos 2019. Todo ello partiendo de la experiencia y empuje de nuestros equipos asistenciales y no asistenciales. Los resultados fueron extraordinarios y merecieron el elogio del Comité Olímpico, que los consideró superiores a los de eventos anteriores.

Todos estos grandes hechos no fueron fruto de la casualidad, la improvisación o la suerte, sino que son construidos día a día por todos los que lleváis adelante los servicios a nuestros asegurados y cuyas líneas expuestas en cifras, fotografías y resúmenes quiere dejar como testimonio nuestra Memoria Anual 2019.

Solo el tiempo nos dirá a donde llegaremos y cual es la huella que dejaremos, mientras tanto, sigamos marcando diferencia, y convenciendo a toda la comunidad de que una Salud Pública de Calidad es posible y que somos el ejemplo a seguir.

¡Gracias a todos por ser y dar lo máximo!

#juntossomosmejores

01 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.



Complejo Hospitalario
Guillermo Kaelin

01 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 Alberto Barton abrió sus puertas el 30 de abril de 2014.

Los complejos hospitalarios Alberto Barton de Callao y Guillermo Kaelin de Villa María del Triunfo son los primeros 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 Sabogal del seguro social del Perú.

La empresa, Villa María del Triunfo Salud SAC 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.



Complejo Hospitalario
Guillermo Kaelin

02 CARTERA DE SERVICIOS

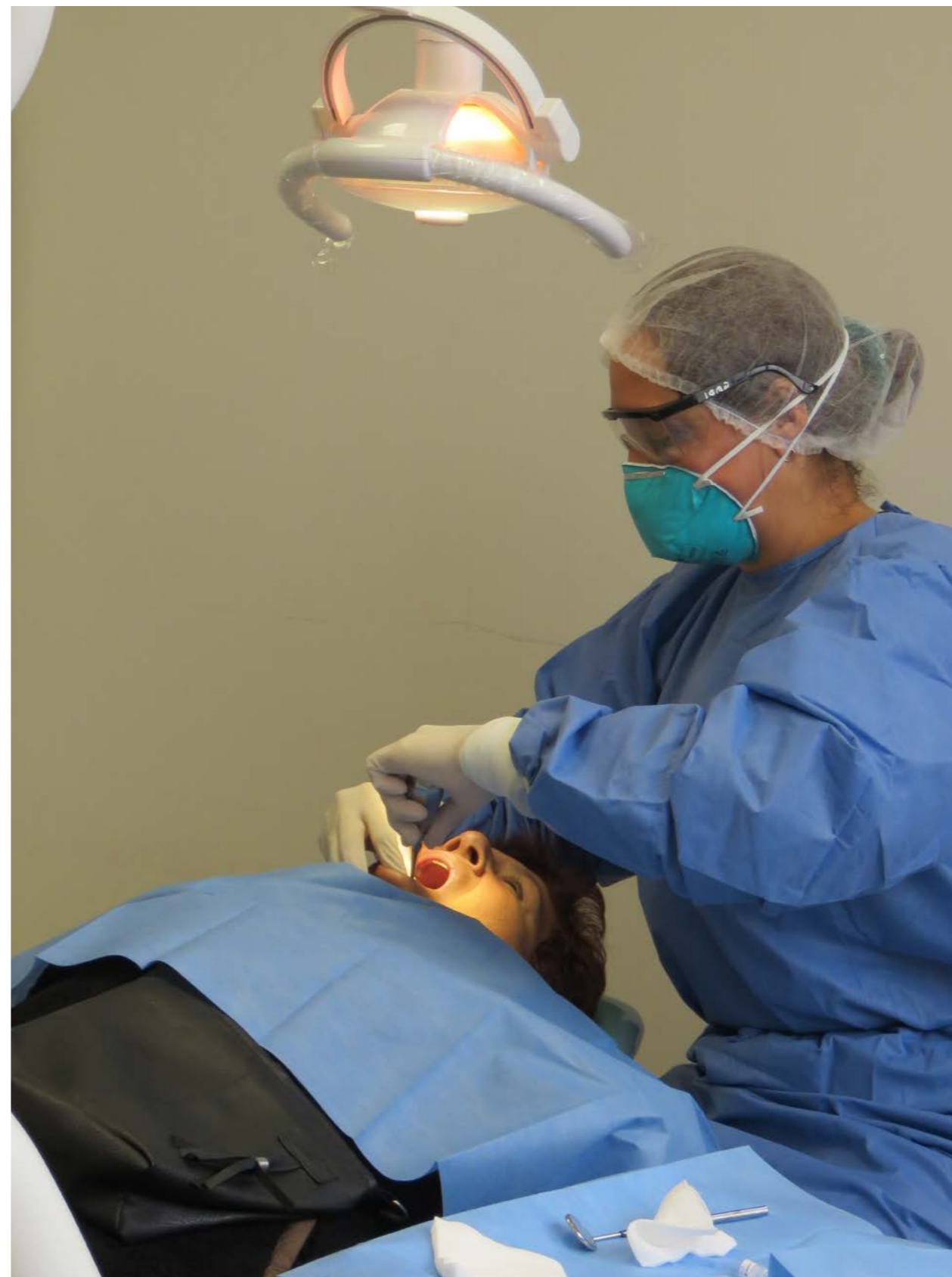
POLICLÍNICO

Especialidades médicas:

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

Otras especialidades

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



Complejo Hospitalario
Guillermo Kaelin

02 CARTERA DE SERVICIOS

HOSPITAL

Especialidades quirúrgicas:

- Anestesiología
- Cirugía general
- Gineco - obstetricia
- Neurocirugía
- Oftalmología
- Otorrinolaringología
- Traumatología ortopédica
- Urología

Otras áreas

- Odontología
- Optometría
- Trabajo Social
- Radiodiagnóstico
- Laboratorio y anatomía patológica
- Farmacia
- Banco de sangre

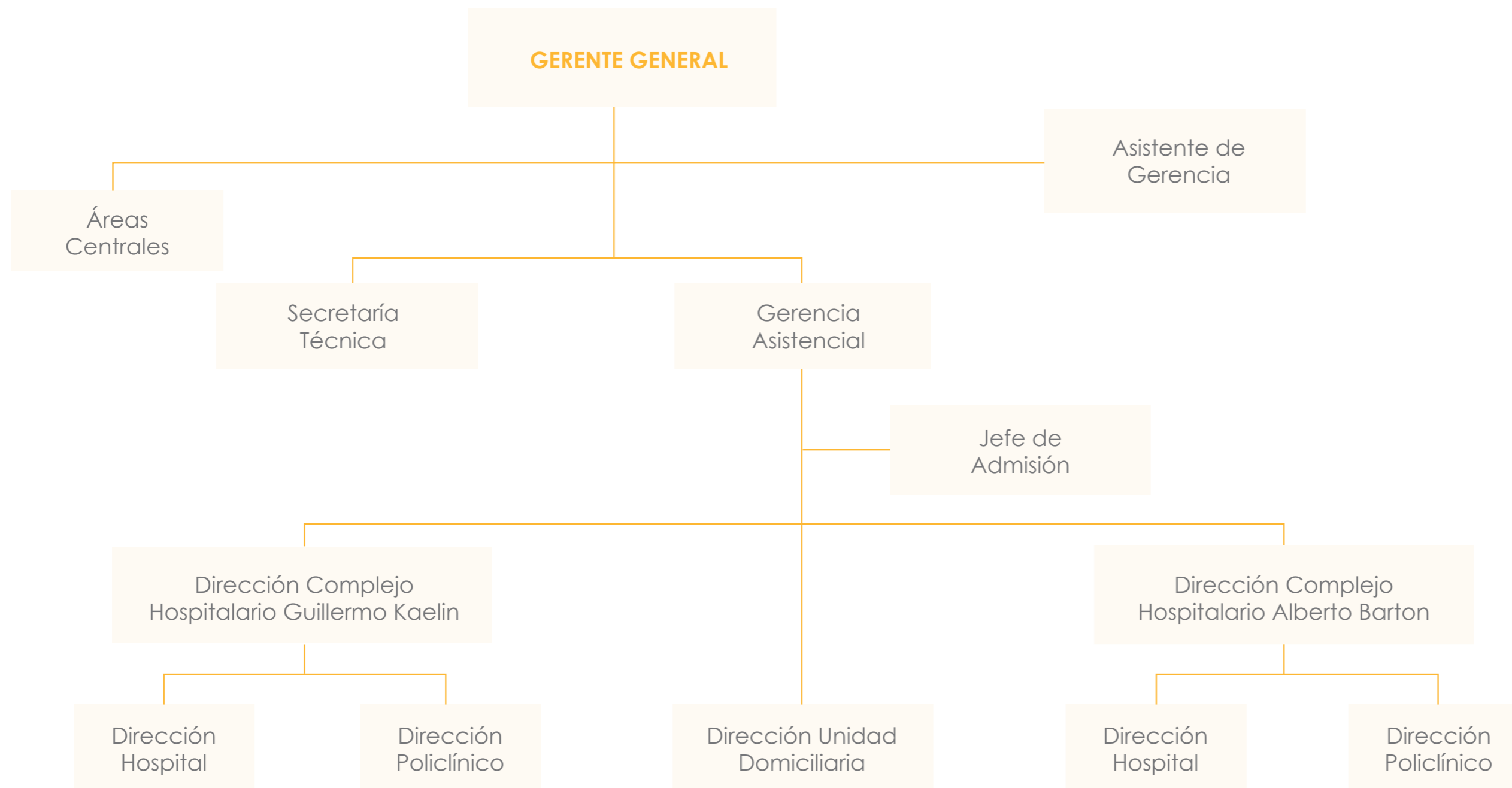
Especialidades clínicas:

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



Complejo Hospitalario
Guillermo Kaelin

03 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



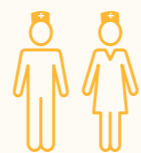
03 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

GERENCIA GENERAL

ÁREAS CENTRALES



04 RECURSO HUMANO



PERSONAS

ÁREA ASISTENCIAL

Clínica	75
Quirúrgica	109
Ginecología y obstetricia	76
Pediatría y Neonatología	35
Odontología	43
Rehabilitación	42
Diagnóstico por imagen	82
Enfermería	683
Farmacia	58
Nutrición	7
Psicología	7
Medicina Familiar y Comunitaria	64
TOTAL	1281



PERSONAS

ÁREA NO ASISTENCIAL

Admisión y Gestión de Pacientes	117
Dirección	3
Administración	101
TOTAL	221



05 RECURSOS TECNOLÓGICOS

POLICLÍNICO

Equipos de radiología convencional	02
Mamógrafo	01
Ecógrafo	14
Unidad dental con lámpara de fotopolimerización	07
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)	14
Ecógrafo portátil	01
Gastros copios	04
Gastrofibroscopio	01
Colonoscopios	02
Cistoscopio	01
Cistoresectoscopios	02
Duodenoscopio	01
Historesectoscopio	01
Broncofibroscopios	01
Broncoscopios	04
Ecocardiógrafo	01
Laboratorio central	01

05 RECURSOS TECNOLÓGICOS

HOSPITAL

Laboratorio central	01
Microscopio para examen de ORL	02
Campímetro visual	02
Biómetro ocular	02
Microscopio endotelial	02
Microscopio quirúrgico	01
Visiómetro	02
Autoqueratorefractometro	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 desinfectante	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



Complejo Hospitalario
Guillermo Kaelin

06 RECURSOS ASISTENCIALES

EMERGENCIA ADULTOS

Tópicos de triaje	04
Sala de trauma shock	
Sala (2 camas)	01
Boxes polivalentes	38
Tópicos de consulta	05
Tópicos de atenciones	
Boxes de ginecología	06
Sala de traumatología (yesos)	01
Sala procedimientos quirúrgicos	01
Sala	01
Sala de nebulización	
Sala	01
Tópicos de inyectables	01

EMERGENCIA PEDIATRÍA

Tópicos de triaje	02
Tópicos de atención	
Boxes polivalentes	12
Tópicos de consulta	04
Sala de nebulización	
Sala (4 puestos)	01
Sala de observación (7 puestos)	01

TOMA DE MUESTRAS LABORATORIO

Puestos en policlínico	06
Puestos en hospital	10

BLOQUE QUIRÚRGICO Y OBSTÉTRICO

Quirófanos programados	06
Quirófanos emergencias	01
Salas de parto	02
Quirófano urgencias obstétricas	01
Camas de dilatación/parto	04

ÁREA HOSPITALIZACIÓN

Hospitalización médica	50 camas
Hospitalización quirúrgica	37 camas
Hospitalización gineco- obstétrica	46 camas
Hospitalización pediátrica	32 camas
Cuneros	31
UCI	14 camas
Reanimación	10 camas
UCIN	11 camas
UCI Neonatología	04 incubadoras

ÁREA CONSULTAS EXTERNAS

Consultorios hospital	64
Consultorios policlínico	54

07 RECURSOS ECONÓMICOS

GASTOS DEL PERSONAL

Concepto	Soles
Sueldos y salarios	46,750,839
Horas extras	1,840,002
Gratificaciones	11,117,298
Vacaciones	5,094,650
Otras remuneraciones	10,634,117
Asignación familiar	849,090
Bonos por cumplimiento	5,419,918
Régimen de prestaciones de salud	6,362,794
Compensación por tiempo de servicio	6,078,408
Atención al personal	427,713
TOTAL GASTOS DEL PERSONAL	94,574,830

GASTOS CORRIENTES

Concepto	Soles
Servicios sanitarios contratados	54,254,950
Consumo farmacia	27,692,332
Servicios operativos contratados	20,479,736
Consumo material sanitario	14,159,608
Consumo material no sanitario	6,563,048
Mantenimiento local y equipos	4,414,230
Alimentación	3,055,881
Otros gastos administrativos	7,285,963
Otros costos asistenciales	3,806,419
TOTAL GASTOS CORRIENTES	141,712,166



08 ÁREAS DE APOYO

1. GERENCIA DE OPERACIONES Y ORGANIZACIÓN INTERNA

La gerencia de Operaciones y Organización durante el 2019 ha continuado proyectando el desarrollo de gestión y soporte operativo. Siendo esta gerencia transversal en la compañía ha podido definir procesos y metodologías efectivas que ayuden a la integración de los distintos objetivos estratégicos en la organización.

Al 31 de diciembre de 2019, la Gerencia de Operaciones y Organización Interna, integra cuatro áreas: Servicios Generales; Atención al Usuario; Gestión y Administración Documental; Control de Gestión Operativa.

1.1 SERVICIOS GENERALES

Es el área responsable de gestionar, analizar, planificar, desarrollar, ejecutar la operativa del conjunto de actividades y servicios no asistenciales de una unidad de negocio, en base a procesos definidos en cumplimiento con las normativas vigentes, obteniendo los más altos estándares de calidad y eficiencia alineados con las políticas corporativas y la optimización de recursos. Comprende:

- Mantenimiento (de equipamiento biomédico, electromecánico e infraestructura).
- Servicios hospitalarios (alimentación, lavandería, dotación de uniformes, limpieza y gestión.
- de residuos).
- Seguridad (física y electrónica).
- Procesos (gestión de ambulancias y transportes).

Durante el 2019 se logró:

1. Se logró + 90% de satisfacción en el Servicio de Alimentación y +95% en el Servicio de Limpieza (Fuente: Arellano Marketing), así como un cumplimiento en mantenimiento preventivo de +95% en Kaelin y +85% en Barton, así como una cobertura de atención a los usuarios internos (U.S.) de más del 95%. Se inicia la medición del IGG (indicador Global de Gestión que incorpora todas las actividades del área).
2. Se logró cerrar con el proceso de Licitaciones para los servicios de Alimentación y Nutrición, Limpieza y Bioseguridad y Residuos Sólidos, Lavandería y Ropería, Seguridad, Transportes de ambulancias y Seguridad Electrónico.

3. Se continuó con el Plan de Eficiencia Energética 2017–2022, evidenciando un ahorro en energía eléctrica en su primer año como Cliente Libre de +900Mil Soles.



08 ÁREAS DE APOYO

1.2 ATENCIÓN AL USUARIO (ATU)

Es la plataforma y el canal de atención sistemática donde el usuario puede manifestar cualquier tipo de "necesidad", esta puede ser una sugerencia, una consulta, un pedido de apoyo o puede manifestar su insatisfacción, donde el personal gestor tiene la responsabilidad de interpretar esta necesidad para poder brindarle soporte, su acción se orienta a contribuir a la mejora continua en la calidad de los servicios a partir del análisis en la información obtenida por nuestros pacientes y/o familiares, con la finalidad de identificar las oportunidades de cambio.

Durante el 2019 se logró:

1. El cumplimiento del indicador de satisfacción: (>95%) con un cumplimiento del 99,99% gracias a la implementación del proceso de atención y tratamiento de quejas y reclamos con una nueva reducción de estos.
2. El cumplimiento del indicador de quejas resueltas: (>80%) con un cumplimiento del 100% por medio de una gestión participativa de las diferentes unidades de servicio.
3. La difusión del programa PAUS (Plataforma de Atención al Usuario) y Derechos y Deberos del Usuario: otorgado al personal de IBT Group, Callao Salud SAC, Villa María del Triunfo SAC y Unilabs, logrando un alcance de 75% colaboradores en ambos Complejos Hospitalario



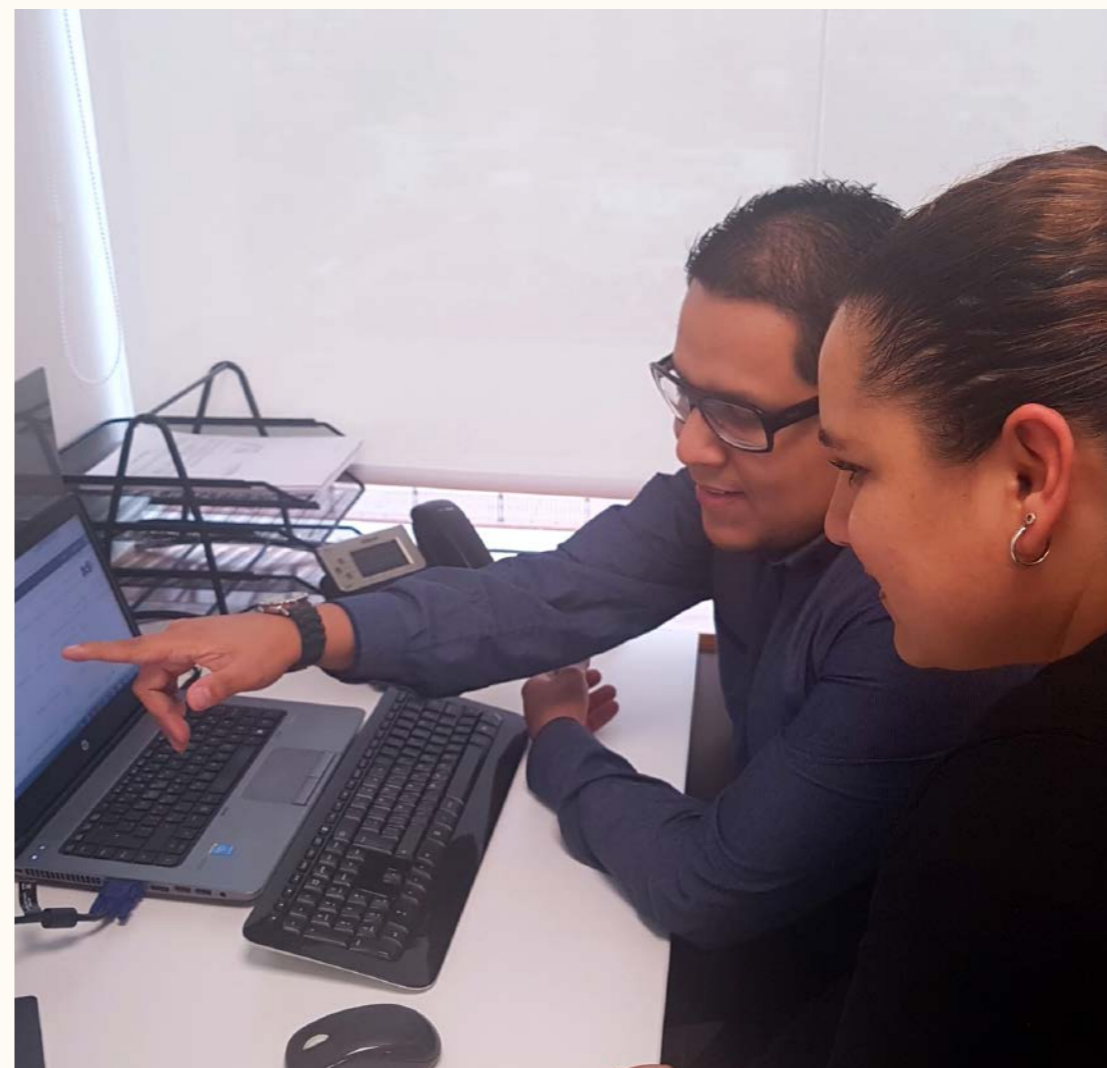
08 ÁREAS DE APOYO

1.3 GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL (GAD)

Es el área encargada de gestionar y almacenar los registros de la documentación corporativa de la empresa a través de sus diversas etapas y procesos transversales, los cuales son: Trámite documentario, Archivo documental, Mensajería y Procuraduría. La centralización e integración de todos ellos, apoyados en el soporte tecnológico, permiten su accesibilidad al usuario interno y externo, asegurando la calidad y eficacia en la transmisión de la información.

Durante el 2019 se logró:

1. Mejoras al Sistema de Trámite Documentario en Sharepoint, incorporar cambios al actual sistema que faciliten la creación de cartas a través de Sharepoint.
2. El Archivo Documental, gestionar la transferencia de documentos de Complejos Hospitalarios hacia el archivo de Punta Hermosa.
3. La incorporación de la metodología 5S en la gestión de los depósitos documentarios y de materiales en Chinchón (orden y limpieza) con gran éxito.



08 ÁREAS DE APOYO

1.4. CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

En el año 2019, el área de Calidad y Medio Ambiente pasa a pertenecer a la gerencia general de IBT Group, considerándose desde ese momento un órgano asesor. Junto con este cambio se convierte en una sub gerencia. El énfasis del año 2019 fue trabajar en la consolidación de la cultura de seguridad del paciente en los complejos, tarea abordada no solamente desde el enfoque de calidad sino también desde el enfoque de medio ambiente.

Durante el 2019 se logró:

1. Acreditación Joint Commission International del Policlínico Guillermo Kaelin de la Fuente bajo estándares de acreditación de Centros de Atención Primaria (5, 6, 7 y 8 de febrero 2019) .
2. Acreditación Joint Commission International de la Unidad Domiciliaria – Sociedades Operadoras Callao Salud y Villa María del Triunfo Salud SAC, bajo estándares de acreditación de Atención Domiciliaria (27, 29, 29, 30 y 31 de mayo 2019).



08 ÁREAS DE APOYO

1.5 CONTROL DE GESTIÓN OPERATIVA (CGO)

Área responsable del seguimiento del registro, control, medición, monitoreo, análisis y explotación de los datos e indicadores de gestión; además 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. Para el presente año se redefinió la metodología en tres pilares importantes. (CGO, TI, El área solicitante de información) e incorporaron proyectos no asistenciales.

Durante el 2019 se logró:

1. Formalización de los reportes a entidades externas, en el 2019 se implementó los reportes de vigilancia epidemiológica en conformidad a lo dispuesto en las normas técnicas sanitarias del Ministerio de Salud. Los reportes se encuentran actualizados diariamente y están a disposición del equipo de profesionales del área de epidemiología de los hospitales Alberto Barton y Guillermo Kaelin.
2. Implementación y socialización de nuevos tableros gerenciales, Publicación de los nuevos tableros gerenciales que responden a la producción asistencial de los servicios siguientes:
 - Unidad domiciliaria
 - Certificados de incapacidad temporal para el trabajo (CITT)
 - Centro obstétrico
 - Perfiles de morbilidad
 - Diagnósticos por imágenes
 - Odontología
3. Indicadores Asistenciales, se dio inicio al proyecto de crear un dashboard automatizado con aproximadamente 190 indicadores definidos por la Gerencia Asistencial a la fecha en curso con entregables ejecutados ya en BI de tableros de agendas y farmacia.



08 ÁREAS DE APOYO

2. ADMISIÓN Y GESTIÓN DE PACIENTES

Admisión es el área no asistencial que se encarga de facilitar al paciente el acceso a los servicios de Salud, desde el ingreso hasta la salida de los Complejos.

Vela por la continuidad de la atención del paciente, coordinando con diversos servicios, para una correcta y oportuna gestión de citas, hospitalizaciones, emergencias, entre otras.

Dentro las diferentes áreas de Admisión (Hospital, Policlínico, UDO, Call Center), en el mes de diciembre 2019 contamos con 120 colaboradores en el Complejo Kaelin.

Durante el 2019 se logró:

1. Mejoras en procesos de Gestión.
2. Mejoras en Seguridad del paciente durante su estancia en los complejos.



08 ÁREAS DE APOYO

3. GERENCIA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

En el 2019 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 el 2019 fue el de *puertas abiertas*, para que los colaboradores puedan acercarse a RRHH y tener un diálogo constante con la empresa.

Durante el 2019 se logró:

1. Comenzar a trabajar en la nueva cultura organizativa:
 - Talleres a Directores / Gerentes y mandos medios
 - Lanzamiento de la encuesta a todo el personal
 - Focus con trabajadores
2. Programa de reconocimiento para nuestros trabajadores, donde participaban los propios colaboradores para elegir a sus candidatos.
3. Afianzarnos más como departamento, consiguiendo crecimiento del mismo a través de nuestra gestión. Llevando a cabo nuevos procesos, procedimientos y nuevas actividades en el área de bienestar social para los hijos de los trabajadores, consiguiendo el primer paso de involucrar más a la familia en la vida laboral de sus padres.



08 ÁREAS DE APOYO

4. GERENCIA DE FINANZAS

La Gerencia de Finanzas está a cargo de la administración y control de los activos y pasivos financieros y de los flujos de fondo de la Organización, así como de la preparación de información financiera para la toma de decisiones de la Dirección. Estas labores se desarrollan a través de las áreas de Contabilidad, Impuestos, Control de Gestión y Tesorería.

Durante el 2019 se logró:

1. Primera auditoria de los estados financieros por el período terminado el 31 de diciembre de 2019 de la firma internacional Deloitte Touche Tohmatsu Limited.
2. Reforzamiento de la relación comercial con Banco de Crédito, durante el 2019 emitió S/9.3 millones en cartas fianzas para Proyecto del Hospital Pacasmayo y para el contencioso contra la Municipalidad de Villa María del Triunfo, y cartas de crédito por US\$3.3 millones para Proyecto de Equipamiento del Hospital de Huánuco.
3. El crédito fiscal de IGV de Suministros de Comercio Exterior S.A. que en un inicio ascendía a S/2.9 millones prácticamente se consumió en el 2019.
4. Se concretó la liquidación de CCE Andina S.A.C. y está en proceso de liquidación Suministros de Comercio Exterior S.A. Sucursal Perú.



08 ÁREAS DE APOYO

5. GERENCIA LEGAL Y CUMPLIMIENTO

Área especializada a cargo de velar por el cumplimiento de la legalidad e integridad de la empresa en el desarrollo de sus actividades.

Asimismo, tiene a cargo la representación de la empresa ante la autoridad en procesos administrativos y procesales.

Durante el 2019 se logró:

1. Los procesos penales seguidos contra nuestros colaboradores en el ejercicio de sus funciones se obtuvieron resultados favorables, sin existir condena alguna.
2. Los resultados de las fiscalizaciones laborales han demostrado el cumplimiento de las normas, cerrando el año sin apertura de nuevos procesos sancionadores.
3. Los procesos sancionadores seguidos por Susalud culminados en el año 2019 han sido archivados de manera favorable para la empresa.
4. Hemos dado inicio al proceso de implementación de los Modelos de Prevención Anticorrupción y Lavado de activos en las empresas aplicables, con la finalidad de reforzar la integridad y legalidad en las actividades económicas que realizan nuestras empresas.



08 ÁREAS DE APOYO

6. GERENCIA DE SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN

El uso intensivo de tecnologías de información sigue siendo 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 2019 el reto principal ha sido asegurar la solidez de nuestros sistemas de información, mejorando la disponibilidad de los sistemas y la implementación de tecnología en apoyo a otras áreas del Grupo.

En el año 2019 fructificaron los esfuerzos de formalización y documentación en el área, lo cual coadyuvó en la obtención de la certificación JCI e ISO9001 en los Complejos Hospitalarios.

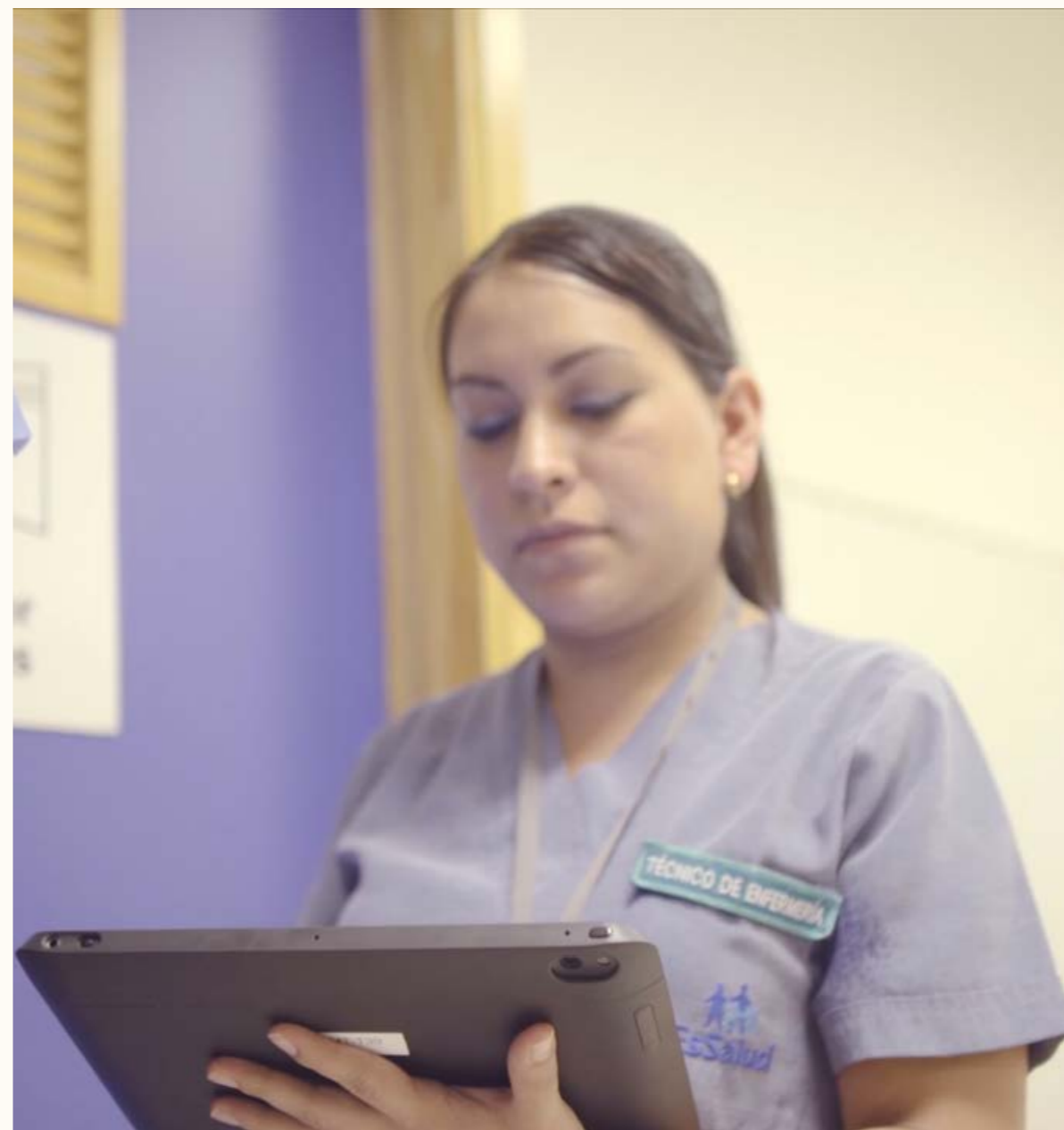
Gracias al esfuerzo que hemos realizado entre todos, la aplicación de la tecnología al ámbito de la salud nos permite ser pioneros en Perú, siendo mencionados como claro caso de éxito y motivo de ejemplo a replicarse en el país.

6.1 ÁREA DE INFORMÁTICA MÉDICA

Esta área tiene encargada el análisis de las funcionalidades necesarias a implementar en el Hosix y los software clínicos, y por consiguiente la gestión del desarrollo de las mismas y posterior implementación, así como garantizar la seguridad en los procedimientos de actualización del software.

Se realizaron las siguientes acciones:

1. Incorporación de María Carrión, jefe de informática médica como líder del área. Capacitación y seguimiento por parte de gerencia.
2. Diseño e implementación del Plan de Contingencia.
3. Apoyo a la Gerencia Asistencial para la conformación de los Comités de Sistemas y de Historia Clínica.
4. Actualización del Hosix el mes de marzo y julio.
5. Cambio del software de certificados y firmas digitales, reduciendo a la tercera parte el coste actual.
6. Integración con el HIS del software de dietas de pacientes del proveedor Mediterránea.



08 ÁREAS DE APOYO

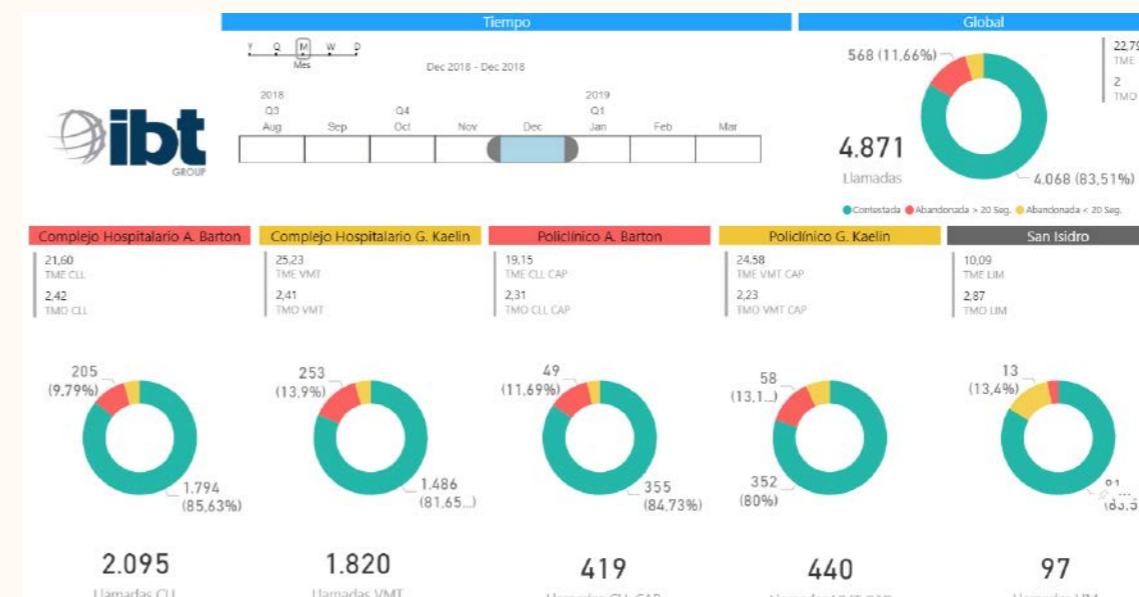
6.2 ÁREA DE PROCESOS Y DESARROLLO ERP Y BUSINESS INTELLIGENCE

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 ha estado enfocada al desarrollo e implementación de sistemas relacionados con la cadena logística, así como otros relacionados con la explotación y análisis de datos para CGO.

Los principales hitos de 2019 fueron:

1. Por imperativo legal, implementación de UBL 2.1 en el módulo de facturación electrónica.
2. Registro electrónico de medicamentos, pionero en Perú en ser aprobado por la DIRESA.
3. Implementación "Portal Web del Cliente Externo" de la CCL, donde pueden realizar sus pedidos.
4. Desarrollo plataforma envío de SMS a pacientes.
5. Desarrollo e implementación de la nueva herramienta de firma digital en el RHPRO.
6. Integración UNILABS para obtener indicadores BI.
7. Desarrollo del primer tablero BI con el área de CGO, sobre agendamiento.



08 ÁREAS DE APOYO

6.3 ÁREA DE PROCESOS Y DESARROLLO SHAREPOINT

Si bien el área Sharepoint tiene como misión plataforma digital en la que se cimienta la gestión documental de la Organización, se ha ampliado el alcance de ésta, de tal manera que la plataforma también sea una herramienta capital para la comunicación interna.

Durante el 2019 se logró:

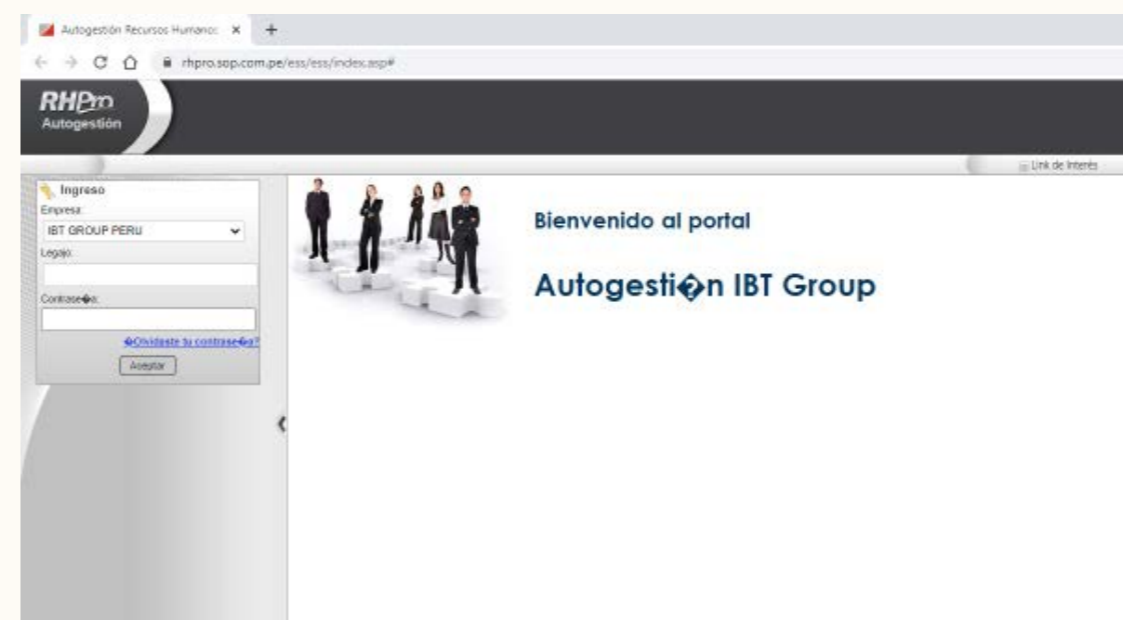
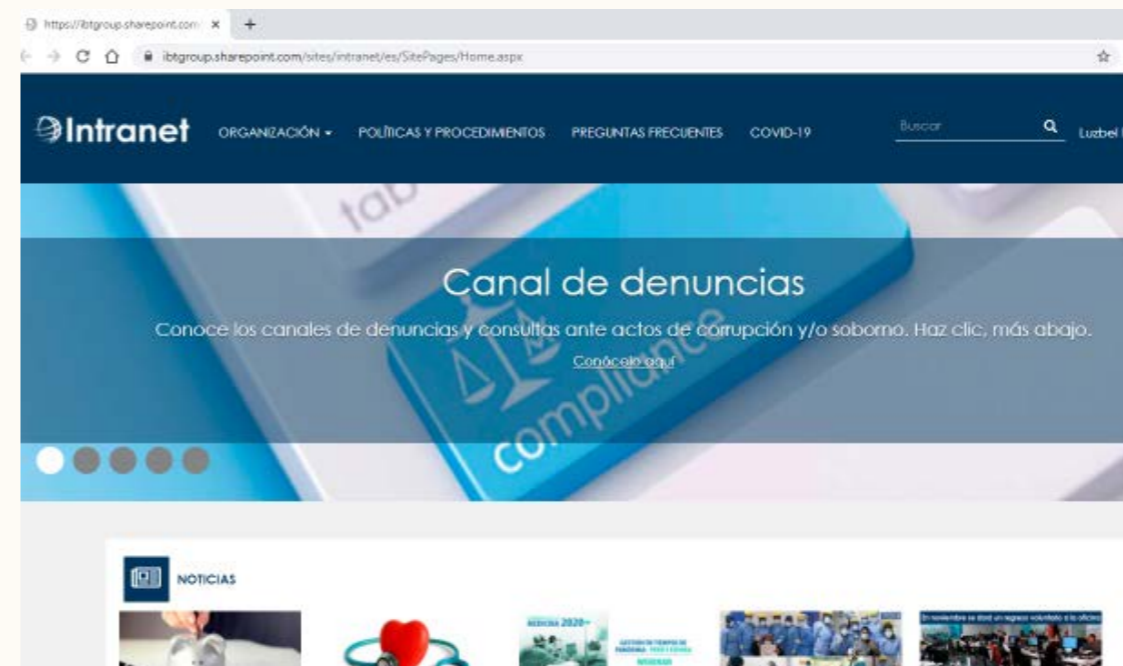
1. Puesta en producción de la Intranet Corporativa, habiendo desarrollado la versión con mejoras.
2. Migración de la documentación digital de todas las gerencias a la plataforma Sharepoint.
3. Implementación de Microsoft Teams como herramienta de colaboración empresarial.
4. Inicio de Microsoft Yammer como red social corporativa.

6.4 ÁREA DE PROCESOS Y DESARROLLO RHPRO

El área de procesos y desarrollo RHPro tiene como funciones el mantenimiento y desarrollo funcional de los sistemas relacionados con la gestión del recurso humano, mediante el cuales se administran los legajos de todo el personal de la Organización, así como la generación de planillas, entre otros.

Las principales acciones fueron:

1. Se puso en marcha el software GTI, el cual gestiona de manera electrónica la asistencia del recurso humano de la empresa.
2. Las boletas de las CTS, utilidades, rentas de 5ª, bonos, etc. ya aparecen automáticamente en el Portal del Empleado o Autogestión para ser firmadas digitalmente, y evitar procesos manuales en papel.



08 ÁREAS DE APOYO

6.5 ÁREA DE 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.

Se consiguieron los siguientes logros:

1. Unificación del Callcenter de Sistemas en la Sede Barton, donde se atienden todas las incidencias.
2. Implementación del Hosix en las clínicas de diálisis externa.
3. Proyecto de instalación de antenas de telefonía móvil en el interior de los hospitales, asegurando la cobertura de señal del operador Movistar.

6.6 ÁREA DE INFRAESTRUCTURA O DE 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.

Sus principales logros en 2019 son:

1. Se han neutralizado drásticamente las averías masivas, al reemplazar equipamiento clave a lo largo del año (almacenamiento en disco y routers Cisco).
2. Actualización de servidores de Windows Server 2012 a la versión de 2016.



08 ÁREAS DE APOYO

7. GERENCIA DE COMUNICACIÓN, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Es el área encargada de mantener la imagen y reputación del complejo hospitalario, gestionando la comunicación con todos sus públicos de interés, apoyando al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Se encarga de coordinar la actividad comunicativa de la organización, tanto en el ámbito interno como externo, planificando y gestionando los contenidos a comunicar en un plan estratégico de comunicación.

A partir de octubre de 2019, el área agregó el complemento de Diversidad e Inclusión, cuyo objetivo es promover una cultura de respeto a la diversidad, igualdad laboral, no discriminación e inclusión laboral de grupos en situación de vulnerabilidad para IBT Group y todas sus empresas en Perú, garantizando la igualdad de oportunidades para los integrantes de la empresa.

Durante el 2019 se logró:

Comunicación Externa

1. En las redes sociales, se continúa incrementando el número de seguidores en Facebook, YouTube y LinkedIn. En Facebook el incremento alcanza el 18%, habiendo alcanzado una meseta; YouTube incrementó en 64% el número de suscriptores, equivalente a 1146 suscriptores, y, en el caso de LinkedIn, el incremento fue de 140% durante el 2019, esto gracias a la incorporación de las oportunidades laborales que el área de Recursos humanos coloca periódicamente.
2. Los medios audiovisuales desarrollados durante el 2019 se elaboraron 6 videos sobre atención primaria que se utilizan en los televisores del complejo y para redes sociales. Se ha trabajado en conjunto con las direcciones y coordinaciones médicas de los Policlínicos para priorizar temas y mensajes que son de necesidad de nuestros pacientes.
3. En las páginas web de los Complejos Hospitalarios se han publicado 30 artículos en total que aparecen en la sección de noticias de cada una de las web corporativas.
4. Soporte de actividades de otras áreas: este año se enfocó en la difusión, entre otras, las campañas de donación de sangre internas (dirigidas a todos los colaboradores) y externas enfocadas en público joven adulto de las universidades cercanas a cada Complejo Hospitalario, junto con el Banco de Sangre, logrando tener muy buena respuesta y altos índices de donantes efectivos.



08 ÁREAS DE APOYO

7. GERENCIA DE COMUNICACIÓN, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Comunicación Interna

1. En setiembre de 2019 se lanza la Intranet Corporativa en el complejo, logrado a través de un trabajo conjunto con las áreas de Recursos Humanos y Sistemas de Información. Inicialmente pensada para Perú y finalmente extendida a todos los países del grupo. Intranet se ha convertido en el principal medio de comunicación, pero se sigue manteniendo el boletín Kaelinforma, durante el primer semestre en su formato convencional y, a partir del segundo semestre, en un formato renovado donde el boletín remite al usuario a la utilización de Intranet.
2. Campaña Oficina Amigable: Se continúa trabajando esta campaña en coordinación con el área de Recursos Humanos, cuyo objetivo es sensibilizar y promover estilos de vida saludable entre los colaboradores. Además, se viene trabajando el tema de valores institucionales y reforzamiento de comportamiento responsable con el medio ambiente.
3. Implementación de recursos para reforzar comportamientos responsables con el ambiente: La campaña que se ejecutó en el primer semestre fue la de "Apágame". Esta campaña consiste en colocar stickers en los interruptores de luz de todos los ambientes de las oficinas del Complejo Hospitalario, instando a las personas a apagar la luz si es que no están usando el área.
4. Consolidando la campaña #SomosEquipo: el área de Comunicación trabajó con el área de Calidad para apoyar tanto a los Policlínicos, como a la Unidad Domiciliaria en la obtención de la acreditación Joint Commission International (JCI). Antes de la acreditación, se elaboraron materiales de comunicación, ambientación de ambientes y apoyo en maquetación de presentaciones. Durante el proceso, se tuvo un equipo de apoyo al área de Calidad y se realizó el registro fotográfico respectivo. Después de la acreditación se realizó la difusión, tanto para público interno como para público externo.



08 ÁREAS DE APOYO

8. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Nos encargamos de implementar la estrategia de Responsabilidad Social del Grupo y asesorar a las diferentes áreas en la aplicación de estándares y buenas prácticas que permitan una adecuada gestión del impacto que la actividad de la empresa genera en nuestros grupos de interés, partiendo de nuestro compromiso con la defensa de los derechos humanos, la lucha contra la corrupción, el respeto al medioambiente y la mejora de la calidad de vida de las comunidades de nuestro entorno social.

Durante el 2019 se logró:

1. Elaboración del Estado de Información No Financiera 2018 y del Informe de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas, con los avances del Grupo en materia laboral, social, ambiental, de derechos humanos y de prevención de la corrupción (se puede consultar en la página web, apartado Compromiso - Gobierno Corporativo).
2. Puesta en marcha del Proyecto de Inserción Laboral de Mujeres Víctimas de Violencia de Género a través de un Convenio de Cooperación Interinstitucional con el Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
3. Formación en Responsabilidad Social Corporativa a colaboradores de los Complejos Hospitalarios y la sede administrativa de San Isidro.



09 ACTIVIDAD ASISTENCIAL

ACTIVIDAD ASISTENCIAL - POLICLÍNICO

Consulta externa | Número de consultas según el área

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total por área
Medicina familiar y comunitaria	84,130	81,156	91,131	96,319	352,736
Enfermería	35,287	34,627	38,421	38,758	147,093
Odontología	15,606	16,002	17,626	16,795	66,029
Diagnóstico por imágenes	14,960	15,526	16,308	16,711	63,505
Obstetricia	11,398	10,189	10,626	11,749	43,962
Psicología	4,961	4,890	4,760	5,230	19,841
Pediatría		10	7		17
Nutrición	4,181	4,122	3,077	3,148	14,528
Ginecología	3,673	3,750	4,150	4,152	15,725
Servicio social	878	842	501	790	3,011
TOTAL	175,074	171,114	186,607	193,652	726,447

Consulta Externa | Perfil epidemiológico de consulta externa

Diagnósticos	%
Otros trastornos de los dientes y de sus estructuras de sostén	19.27%
Hipertensión esencial (primaria)	19.21%
Diabetes mellitus	14.70%
Caries dental	9.33%
Otros síntomas, signos y hallazgos anormales clínicos y de laboratorio, no clasificados en otra parte	8.33%

Diagnósticos	%
Otras dorsopatías	7.29%
Actividades preventivo promocionales	6.12%
Obesidad	5.95%
Trastornos de los tejidos blandos	4.99%
Otras enfermedades de la piel y del tejido subcutáneo	4.82%

09 ACTIVIDAD ASISTENCIAL

ACTIVIDADES INTERMEDIAS POLICLÍNICO

Número de exámenes de diagnóstico por imágenes

Actividades	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Exámenes de diagnóstico por imagen	14,960	15,526	16,308	16,711	63,505

Número de exámenes de laboratorio

Actividades	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Exámenes de laboratorio	150,138	137,632	138,499	133,193	559,462

Número de sesiones en el servicio de odontología

Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Servicios odontológicos	15,606	16,002	17,626	16,795	66,029

09 ACTIVIDAD ASISTENCIAL

ACTIVIDAD ASISTENCIAL - HOSPITAL

Consultas externa | Número de consultas según el área

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total por área
Diagnóstico por imágenes	30,183	30,462	30,912	32,352	123,909
Medicina física y rehabilitación	17,074	17,296	18,674	18,554	71,598
Nefrología	16,282	16,346	16,378	16,316	65,322
Enfermería	2,883	2,983	2,498	2,507	10,871
Oftalmología	10,362	10,358	10,107	11,893	42,720
Ginecología	7,588	7,412	7,517	7,998	30,515
Cirugía ortopedia y traumatología	5,141	4,976	5,574	5,686	21,377
Cardiología	4,945	4,999	5,282	6,103	21,329
Urología	5,935	6,439	5,613	7,466	25,453
Cirugía general	3,673	4,033	4,127	4,130	15,963
Endocrinología	4,428	4,753	3,284	4,842	17,307
Neurología	4,015	3,927	4,011	3,769	15,722
Otorrinolaringología	4,632	3,974	4,516	3,721	16,843
Odontología	3,132	3,176	3,442	3,310	13,060
Gastroenterología	3,609	3,327	3,435	3,675	14,046
Reumatología	2,682	2,164	2,729	1,868	9,443
Dermatología	722	11	2,522	2,543	5,798
Anestesia y reanimación	2,471	2,374	2,505	2,475	9,825
Neumología	1,812	1,717	1,224	1,664	6,417
Psiquiatría	2,142	2,064	1,717	2,047	7,970
Medicina interna	1,326	1,239	1,332	1,423	5,320
Geriatría	886	899	865	1,049	3,699
Neonatología	1,119	1,095	1,099	964	4,277
Neurocirugía	939	855	817	829	3,440
Servicio social	878	842	501	790	3,011
TOTAL	138,859	137,721	140,681	147,974	565,235

09 ACTIVIDAD ASISTENCIAL

ACTIVIDAD ASISTENCIAL - HOSPITAL

Consultas externa | Perfil epidemiológico de consulta externa del hospital (Diez primeros diagnósticos)

Diagnósticos	%
Diabetes mellitus	15.27%
Insuficiencia renal	13.35%
Otros traumatismos de regiones especificadas, de regiones no especificadas y de múltiples regiones del cuerpo	12.51%
Trastornos de la acomodación y de la refracción	10.21%
Trastornos de los tejidos blandos	9.85%
Otros síntomas, signos y hallazgos anormales clínicos y de laboratorio, no clasificados en otra parte	9.49%
Fracturas de otros huesos de los miembros	8.32%
Dolor abdominal y pélvico	7.42%
Otros trastornos de los dientes y de sus estructuras de sostén	7.19%
Otras enfermedades del sistema urinario	6.39%

ACTIVIDADES INTERMEDIAS HOSPITAL

Número de exámenes de diagnóstico por imagen

Actividades	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Exámenes de diagnóstico por imagen	30,183	30,462	30,912	32,352	123,909

Número de exámenes de laboratorio

Actividades	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Exámenes de laboratorio de Consulta externa	107,569	98,610	99,229	95,428	400,836
Exámenes de laboratorio de Hospitalización	36,840	33,773	33,984	32,684	137,281
Exámenes de laboratorio de Emergencia	62,923	57,685	58,042	55,820	234,470
TOTAL	207,332	190,068	191,255	183,932	772,587

09 ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Número de exámenes de laboratorio según tipo

Actividades	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Exámenes de laboratorio Hematológicos	32,747	30,723	32,562	31,001	127,033
Exámenes de laboratorio Bioquímicos	147,016	133,916	132,623	129,055	542,610
Exámenes de laboratorio Microbiológicos	19,189	17,193	17,727	16,072	70,181
Exámenes de laboratorio Inmunológicos	8,381	8,235	8,342	7,805	32,763
TOTAL	207,333	190,067	191,254	183,933	772,587

Número de pacientes en diálisis

Actividades	Promedio mensual 2019
Hemodiálisis	320
Intrahospitalarias	183
Extrahospitalarias	137
Diálisis peritoneal	26

Número de atenciones en el servicio de diálisis

Actividades	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Hemodiálisis	10,839	11,241	11,361	11,458	44,899
Intrahospitalarias	6,098	6,191	6,200	6,292	24,781
Extrahospitalarias	4,741	5,050	5,161	5,166	20,118
Diálisis peritoneal	5,616	6,360	4,988	4,417	21,381

09 ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Número de sesiones en el servicio de odontología

Actividades	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Servicios odontológicos	2,247	2,497	2,801	2,696	10,241

Hospitalización | Número de egresos hospitalarios según el área

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total por área
Ginecología	1,020	948	1,019	886	3,873
Cirugía	741	768	726	732	2,967
Medicina	559	576	555	575	2,265
Pediatría	265	342	276	336	1,219
TOTAL	2,585	2,634	2,576	2,529	10,324

Hospitalización | Número de partos

Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Vaginales	381	314	327	314	1,336
Cesáreas	233	230	242	218	923
TOTAL	614	544	569	532	2,259

09 ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Hospitalización | Número de cirugías según nivel de complejidad

Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Cirugía mayor de alta complejidad	161	96	91	95	443
Cirugía mayor de mediana complejidad	942	1,060	1,002	1,062	4,066
Cirugía mayor de baja complejidad	1,046	1,037	1,122	1,118	4,323
Cirugía menor de alto rendimiento	172	166	189	205	732
Cirugía menor de bajo rendimiento	222	196	258	188	864
TOTAL	2,543	2,555	2,662	2,668	10,428

Hospitalización | Perfil epidemiológico del centro quirúrgico (Diez primeros diagnósticos)

Diagnósticos	%
Catarata	12.30%
Pterigion	4.94%
Colecistitis crónica	3.36%
Calculo de la vesícula biliar con otra colecistitis	3.25%
Hiperplasia de la próstata	2.68%
Colelitiasis	2.68%
Apendicitis aguda	4.40%
Aborto espontáneo, incompleto, sin complicación	2.46%
Atención materna por cicatriz uterina debida a cirugía previa	2.3%
Hernia inguinal unilateral o no especificada, sin obstrucción ni gangrena	2.3%

09 ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Emergencia | Número de atenciones de emergencia según prioridad

Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Prioridad I	200	206	212	243	861
Prioridad II	590	676	504	836	2,606
Prioridad III	11,942	12,315	13,027	13,889	51,173
Prioridad IV	43,786	40,798	43,044	44,467	172,095
Prioridad V	24,682	27,412	28,635	25,883	106,612
TOTAL	81,200	81,407	85,422	85,318	333,347

Emergencia | Perfil epidemiológico de las atenciones en emergencia

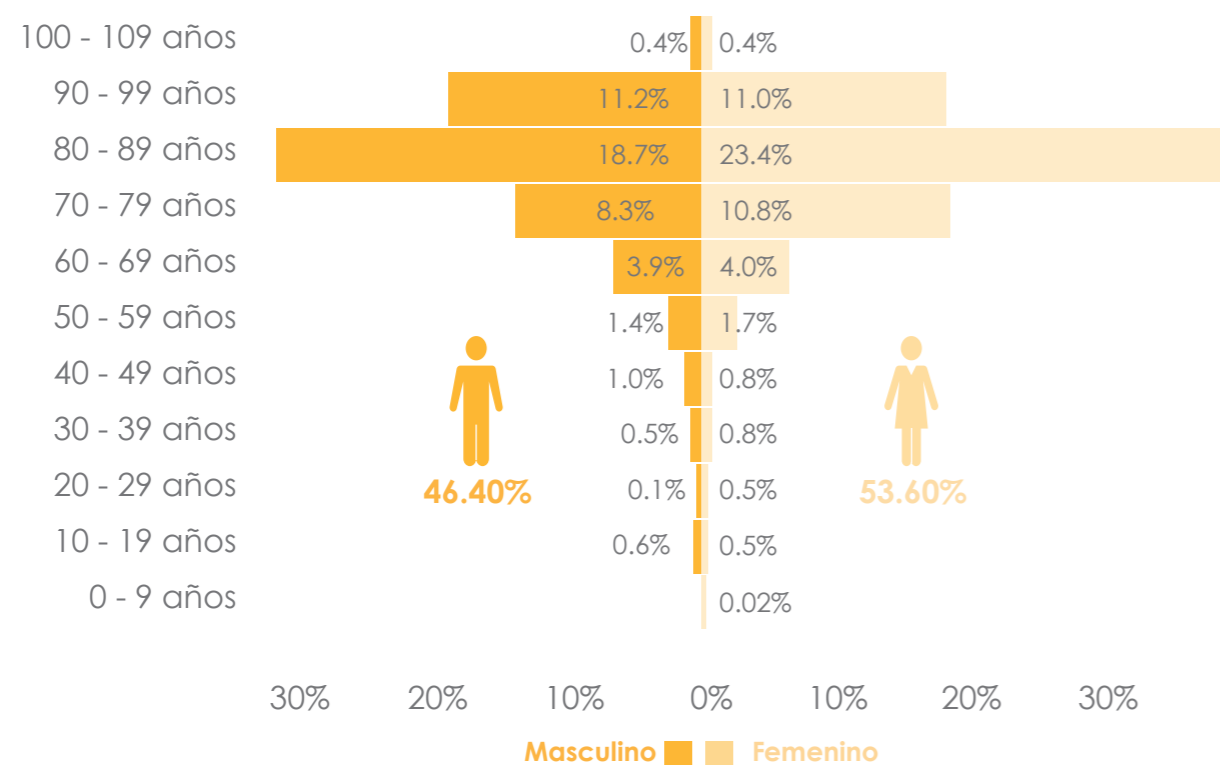
Diagnósticos	%
Faringitis aguda y amigdalitis aguda	20.07%
Otras infecciones agudas de las vías respiratorias superiores	19.84%
Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso	10.63%
Otros síntomas, signos y hallazgos anormales clínicos y de laboratorio, no clasificados en otra parte	10.17%
Otros traumatismos de regiones especificadas, de regiones no especificadas y de múltiples regiones del cuerpo	9.87%
Efectos secundarios de tratamiento	8.85%
Otras dorsopatías	6.57%
Dolor abdominal y pélvico	5.59%
Bronquitis aguda y bronquiolitis aguda	4.3%
Otras enfermedades del sistema urinario	4.2%

09 ACTIVIDAD ASISTENCIAL

ACTIVIDAD ASISTENCIAL - UNIDAD DOMICILIARIA

Atenciones	Atendidos	Promedio de atendidos por día
38,768	1972	79

Pirámide poblacional pacientes activos que pertenecen a **Atención Domiciliaria**



Diagnóstico por imágenes 2019 atenciones

Rayos X sin contraste	2318
Rayos X con contraste	28
Densitometría	9
Doppler Vascular	197
Ecografías	585
Endoscopia Terapéutica	
Mamografías	1
Tomografía con contraste	174
Tomografía sin contraste	655
Urotem con contraste	7
TOTAL GENERAL	3974

Pruebas de laboratorio 2019

Número de pruebas realizados en laboratorio	35713
---	-------

Profesional 2019 atenciones

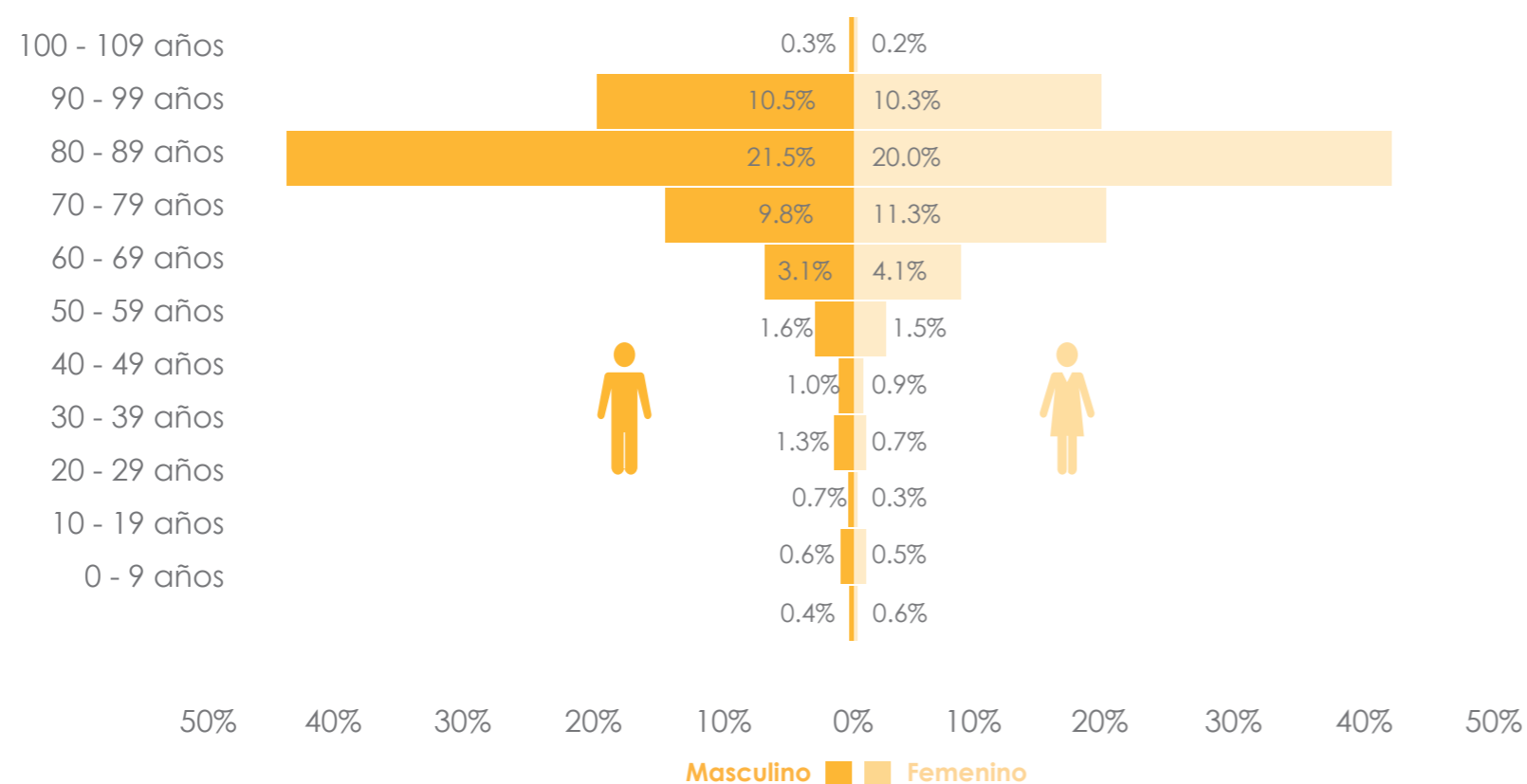
Enfermera	6,627
Médico	12,994
Nutricionista	3,484
Psicólogo	6,270
Tecnólogo Médico	7,560
Trabajador (a) Social	1,833

09 ACTIVIDAD ASISTENCIAL

ACTIVIDAD ASISTENCIAL - UNIDAD DOMICILIARIA

Atenciones	Atendidos	Intensidad de uso
3925	1269	3.1

Pirámide poblacional de atendidos en **Urgencias**



Concepto	Egresos (n° pacientes)	Estancia en programa
Egresos servicio		
Paliativo	177	45
Altas tempranas	295	9

10 PRINCIPALES LOGROS DEL COMPLEJO HOSPITALARIO

ÁREA ASISTENCIAL

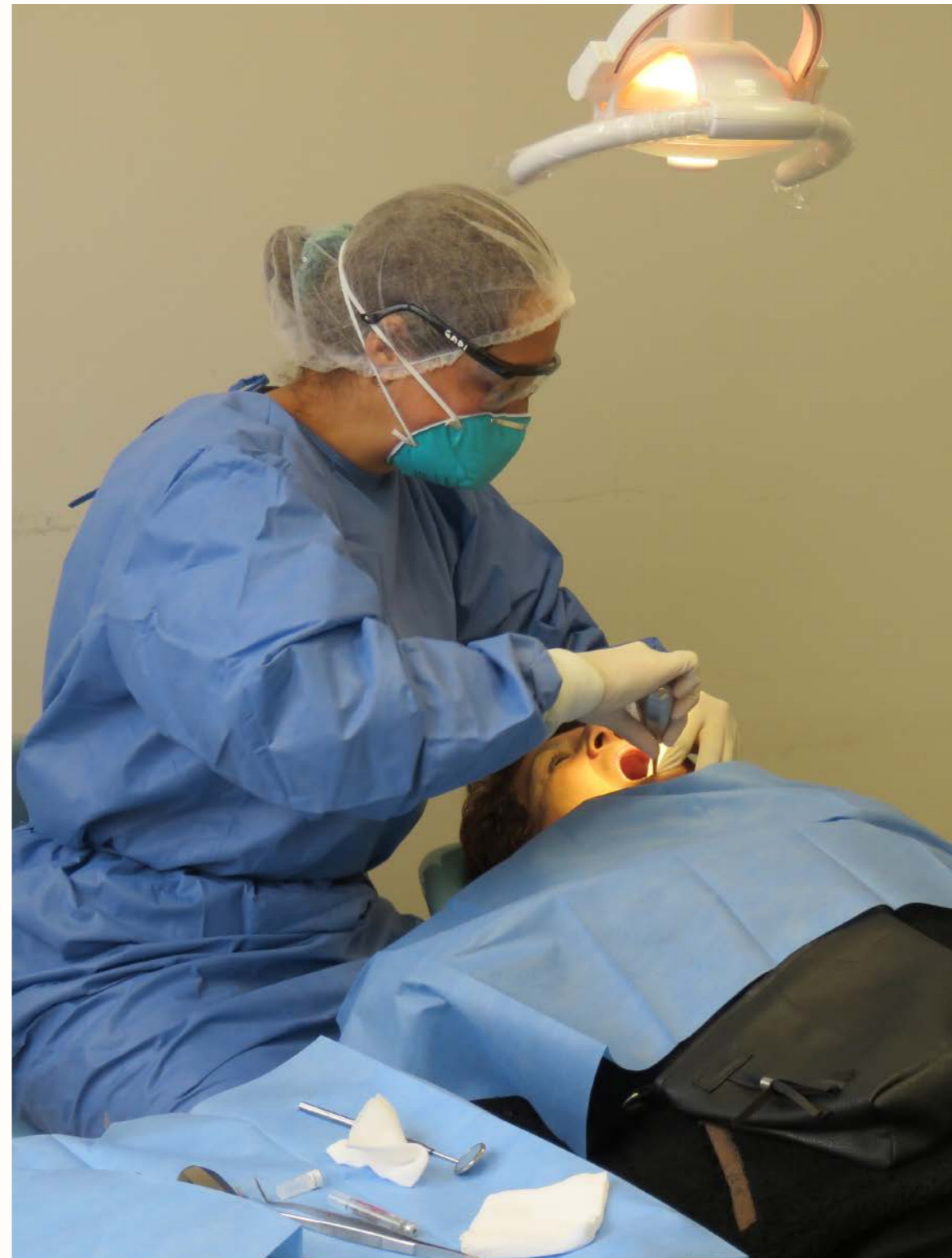
A lo largo de este año 2019 nuestro modelo asistencial ha sido reconocido internacionalmente al haber conseguido para el Policlínico, la acreditación de la Joint Comission International, que evalúa la calidad y la seguridad de la atención brindada a nuestros asegurados. El mismo reconocimiento ha obtenido nuestra Unidad de Atención Domiciliaria.

Una atención centrada en el paciente, que cumple con altos estándares de calidad internacional y que tiene la mejora continúa en todas sus actuaciones como uno de sus ejes principales.

Estos estándares están agrupados en las siguientes funciones:

- Participación e integración en la comunidad (PIC)
- Servicios centrados en el paciente (SCP)
- Gestión de los servicios (GES)
- Mejora de la calidad y la seguridad (MCS)
- Objetivos Internacionales de Seguridad del Paciente

También durante este año, se ha seguido avanzando en el desarrollo del modelo asistencial, poniendo en práctica estrategias encaminadas a la organización de la actividad asistencial, centradas en la calidad y seguridad de la atención, en la eficiencia en el uso de todos los recursos disponibles y en la atención primaria.



10 PRINCIPALES LOGROS DEL COMPLEJO HOSPITALARIO

CALIDAD

En este 2019, se ha desarrollado “El Plan de Calidad y Seguridad del paciente”, con las estructuras organizativas previstas del sistema de gestión de calidad y seguridad del paciente en sus tres niveles de actuación, el directivo, el de soporte a todas las áreas del complejo y el participativo.

Este enfoque integrado y global, es decir en todos los ámbitos de atención que incluye la Atención Primaria, la Atención Hospitalaria y la Atención Domiciliaria, han permitido obtener el reconocimiento internacional de nuestro modelo de atención en las áreas mencionadas.

Destacar el importante papel de la Unidad de Atención Domiciliaria en la mejora de la calidad de vida, a los pacientes que se encuentran en las etapas finales de su vida, y a sus familias, gracias a los distintos programas de la unidad.



Complejo Hospitalario
Guillermo Kaelin

10 PRINCIPALES LOGROS DEL COMPLEJO HOSPITALARIO

EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS

Este es uno de los ejes estratégicos del plan estratégico 2019-2021. En esta línea, se han seguido desarrollando las actuaciones organizativas iniciadas en años anteriores como la planificación de la actividad asistencial y los horarios de los profesionales.

Actividad quirúrgica

La organización de esta actividad basada en la distribución de los quirófanos programados, en función de las necesidades y de la demanda prevista y la protocolización de la evaluación preoperatoria, ha contribuido al aumento en la calidad de la atención, manteniéndola dentro de los objetivos y metas establecidos.

Roles anuales

La organización de los roles anuales ha permitido dar la respuesta más adecuada a las necesidades de los asegurados, contando con la colaboración de todos los profesionales.

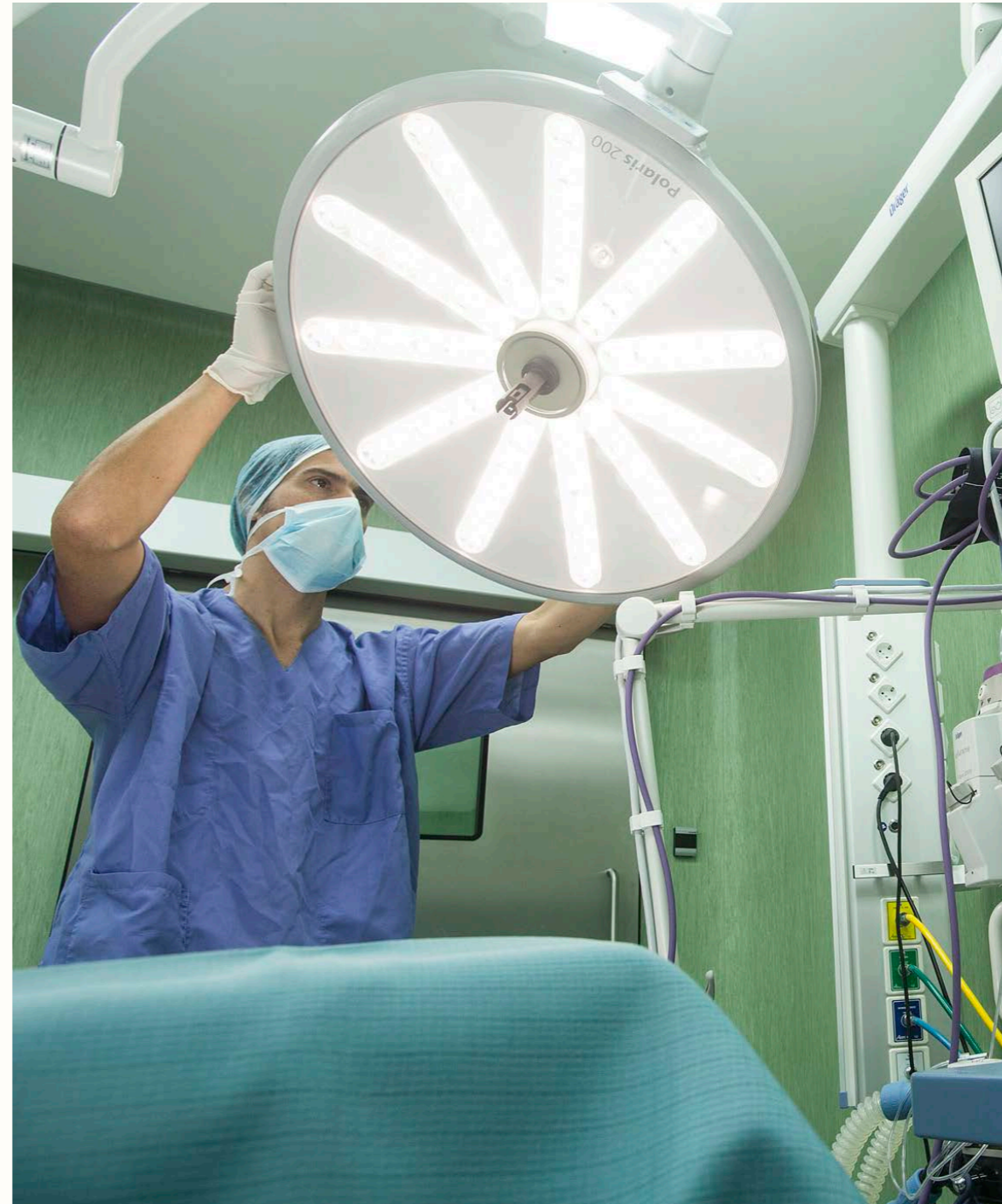
Unidad de Atención Domiciliaria

El uso de la tecnología ha permitido aumentar la eficiencia de la atención en el domicilio de los pacientes.

Gestión de los medicamentos. Seguimiento y control en el uso de antibióticos.

Siguiendo con lo iniciado en años anteriores, durante el 2019 se ha seguido avanzando en el análisis de los pacientes, en el de las patologías más frecuentes o en las de mayor impacto sobre la salud.

El trabajo conjunto de las áreas asistenciales con los servicios de Laboratorio, Farmacia y el Comité de control de infecciones, ha permitido desarrollar un procedimiento de seguimiento del uso de antibióticos y que permite un manejo adecuado y uso correcto de los antibióticos, con la finalidad de disminuir la resistencia bacteriana y sustentar nuestras prescripciones con criterios de calidad y seguridad para el paciente



Complejo Hospitalario
Guillermo Kaelin

10 PRINCIPALES LOGROS DEL COMPLEJO HOSPITALARIO

ATENCIÓN PRIMARIA

Actividades asistenciales

Dentro de las actividades que desarrolla el equipo de atención primaria destacan las actividades preventivas, como el programa de control prenatal, el programa de control de crecimiento y desarrollo y tamizaje de anemia, el programa de inmunizaciones, los programas de tamizaje y detección precoz del cáncer de mama y del cuello uterino, entre otros. En las actividades recuperativas destaca el programa de atención a pacientes crónicos y actividades educativas varias, han permitido seguir desarrollando nuestro modelo asistencial.

Aumento de la capacidad resolutive de Atención Primaria

Uno de los pilares de nuestro modelo asistencial es la atención primaria.

Seguir desarrollando nuestro modelo, requiere un esfuerzo organizativo importante para mantener y aumentar su capacidad resolutive. Se ha continuado con la coordinación entre los especialistas de Atención Primaria y los del Hospital, identificando nuevos procesos y/o procedimientos que pueden ser resueltos en el primer nivel de atención.

Esta coordinación ha permitido mantener el nivel alcanzado en años anteriores y aumentar la cartera de servicios de Atención Primaria incorporando la atención pediátrica este año.



10 PRINCIPALES LOGROS DEL COMPLEJO HOSPITALARIO

UNIDAD DE ATENCIÓN DOMICILIARIA

La unidad de atención Domiciliaria tiene como propósito brindar atención sanitaria continua a la población vulnerable que por sus enfermedades crónicas tienen limitación y dependencia física para desplazarse; para lo cual profesionales de la salud capacitados: médicos, enfermeros, psicólogos, terapeutas, nutricionistas y trabajadores sociales, acuden a domicilio de los pacientes para brindarles atención con enfoque biopsicosocial en compañía de su familia y en su entorno.

La unidad forma parte del Complejo Hospitalarios Alberto Barton y coordina además con los niveles de atención primaria y hospitalaria de los complejos, para la identificación precoz y atención complementaria de los pacientes con el objetivo de brindar acceso a una atención oportuna, segura y de calidad.

Durante el 2019 se logró:

1. Acreditación internacional JCI: obtenida el 01 de junio del 2019, (Orientado al paciente, personal y sistema de salud) reconociendo a la unidad de atención domiciliaria como una prestación de servicios sanitarios extrahospitalarios donde se cumplen con los estándares internacionales de seguridad del paciente en cada una de sus prácticas y programas, constituyéndonos en el primer Home Care en el Perú con este reconocimiento.
2. Formación de Cuidadores: enero 2019 (Orientado a la comunidad) Programa dedicado a la formación y soporte de cuidadores de pacientes que reciben atención en domicilio, a través del cual se brindan herramientas cognitivas; se desarrollan habilidades de cuidado y autocuidado, así mismo se ofrece soporte psicológico y social relacionado al manejo de expectativas, sobrecarga y estrés, con el propósito de fomentar calidad de vida de vida y atención segura además del paciente en sus cuidadores.
3. Implementación de App Android para atención en domicilio: Noviembre 2019 (Orientado al paciente, personal y sistema de salud) Puesta en marcha de nueva aplicación virtual para celular de profesionales de salud en domicilio, que permite la integración de 3 funciones: 1. la visualización off line de la información actualizada de la historia clínica electrónica del paciente en domicilio de forma segura y confiable (con o sin internet de la zona, problemática común en los domicilios) pudiendo revisar resultados de exámenes, evaluaciones en emergencia,

hospitalización y otras anotaciones anteriores, 2. Registro de la evaluación y atención en domicilio en tiempo real, manteniendo la información completa y actualizada del paciente, 3 permitiendo además el pedido y gestión de servicios complementarios como prescripción de fármacos, programación de citas especializadas, exámenes de laboratorio y de imagen, entre otros.

4. Feria Social por día del adulto mayor: Agosto 2019 (Orientado a la comunidad) Actividad desarrollada en coordinación con actores sociales como policía nacional del Perú, Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables y sus organismos como centro de emergencia mujer, que tuvo como objetivo brindar información y asesoría a la población de cuidadores y potenciales cuidadores de adultos mayores, al respecto de los derechos y deberes de adultos mayores, actualizaciones sobre trámites administrativos en favor de los adultos mayores, así como reforzar los canales de atención ante casos de violencia con el propósito de generar mayor acceso a la información y confianza de la población.



11 ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

Enero

14 de enero
Simulacro ESPII



Febrero

12 de febrero
Evaluación JCI - Policlínico



22 de febrero
Programa conociendo el trabajo de papá y mamá



Marzo

Abril

12 de abril
Visita Presidenta Essalud y Ministra de la Mujer



Mayo

01 de mayo
5to Aniversario



10 de mayo
Celebración Día de la Madre




31 de mayo
Evaluación JCI - Unidad Domiciliaria




Diciembre

Noviembre

22 de noviembre
Visita del MINJUS - Campaña de no más violencia contra la mujer



28 de noviembre
2do Aniversario de Amigos de Kaelin




Octubre


Septiembre

Agosto

09 de agosto
Visita ASPAIH




22 de agosto
Visita Nuevo Gerente Contratos




Julio

17 de julio
Visita de CONFIEP



Junio

14 de junio
Visita del CAM José Galvez





Complejo Hospitalario
Guillermo Kaelin

Todo lo trazado en esta memoria asistencial ha sido posible por el esfuerzo y compromiso de todos los profesionales. Sin ustedes no se habría logrado. Enhorabuena por haber alcanzado el reconocimiento internacional con la acreditación JCI, siendo de las pocas organizaciones públicas a nivel mundial en alcanzarlo. Gracias a todos por su esfuerzo, dedicación, compromiso y por seguir haciendo historia en el Perú.



MEMORIA
CORPORATIVA
2019



Complejo Hospitalario
Guillermo Kaelin

Hospital y policlínico

Av. 26 de diciembre con Defensores de Lima
Villa María del Triunfo

www.vmtsalud.com.pe

