

EsSalud

HOSPITAL GUILLERMO KAELIN DE LA FUENTE

MEMORIA
CORPORATIVA
2021



Complejo Hospitalario
Guillermo Kaelin



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

09

Actividad
Asistencial

10

Principales Logros del
Complejo Hospitalario

- 8.1 Gerencia de Operaciones y Organización Interna
Servicios Generales
Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)
Gestión y Administración Documental (GAD)
Control de Gestión Operativa (CGO)
- 8.2 Admisión y Gestión de Pacientes
- 8.3 Gerencia de Gestión del Talento Humano
- 8.4 Gerencia de Finanzas
- 8.5 Gerencia de Legal y Cumplimiento
- 8.6 Gerencia de Sistemas de la Información
- 8.7 Gerencia de Comunicación, Diversidad e Inclusión
- 8.8 Calidad y Medio Ambiente



Carlos Roqués
Gerente General

2021 fue un año marcado por la segunda ola, en su primera mitad, y un periodo de recuperación de nuestra actividad pre pandémica, para impulsarnos a una nueva etapa.

Respecto a 2020 los retos han continuado, exigiéndonos constantemente acomodarnos a las diferentes circunstancias, falta de oxígeno, carencias de personal, dificultades de suministros, adaptaciones a la nueva normalidad...

Para cada caso y momento hemos seguido trabajando y desarrollando nuevas soluciones, respuestas o adecuaciones que nos han permitido seguir manteniendo nuestro objetivo de atender a nuestra población en sus necesidades de manera ejemplar. Siempre trabajando en equipo entre todas las áreas, asistenciales o no asistenciales.

Podemos felicitarlos por ello.

Aparte de ello hemos recibido el honor de ser aceptados como sede docente, en este caso para la especialidad de médico de familia. No por casualidad ¡por algo nuestro modelo se basa en la atención primaria!

Adicionalmente a ello el final de año nos ha permitido retomar las actividades para las reacreditaciones de nuestro Policlínico y Unidad domiciliaria, y por supuesto a los hospitales.

En definitiva este año ha sido un año diverso en actividad y de reorientación hacia la reactivación de las actividades no Covid, la presencialidad, y reorientarnos hacia el futuro. Con la seguridad que todo lo aprendido nos servirá en adelante, donde nuevas y mejores realidades nos aguardan.

En nuestro Anuario volvemos a exponer todo esto para que quede en nuestra memoria y nos sirva para recordar de donde venimos.

Gracias a cada uno de los que lo hacéis posible con vuestro esfuerzo de cada día, vuestros frutos perdurarán.

Recordando el lema para 2022, juntos brillaremos más.



Exterior del
Complejo Hospitalario Guillermo Kaelin

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.



Interior del
Policlínico Guillermo Kaelin

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 del 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 el hospital especializado y policlínico perteneciente a la red asistencial Sabogal del seguro social del Perú.

La empresa, Callao 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.



Personal de Unidad Domiciliaria

Unidad de atención en domicilio acreditada por JCI, creada con el propósito brindar acceso a la atención sanitaria de manera segura y oportuna, a nuestros asegurados que por condición de salud se encuentran imposibilitados para trasladarse y presentan necesidades de atención crónica, paliativa y posthospitalaria, las cuales atendemos a través de planes de atención específicos, organizados en programas.

La Unidad brinda atención programada y urgente, bajo diferentes modalidades de atención y seguimiento: teleatención, atención en domicilio y atención de alta complejidad hospitalaria; basada en la evaluación integral del paciente y la intervención multidisciplinaria de profesionales capacitados y comprometidos, bajo un enfoque de riesgo biopsicosocial, que aborda la salud de nuestros asegurados y su entorno, en coordinación y con la participación activa de la familia (cuidadores) y la comunidad.



POLICLÍNICO

Especialidades médicas:

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

Otras especialidades

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



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

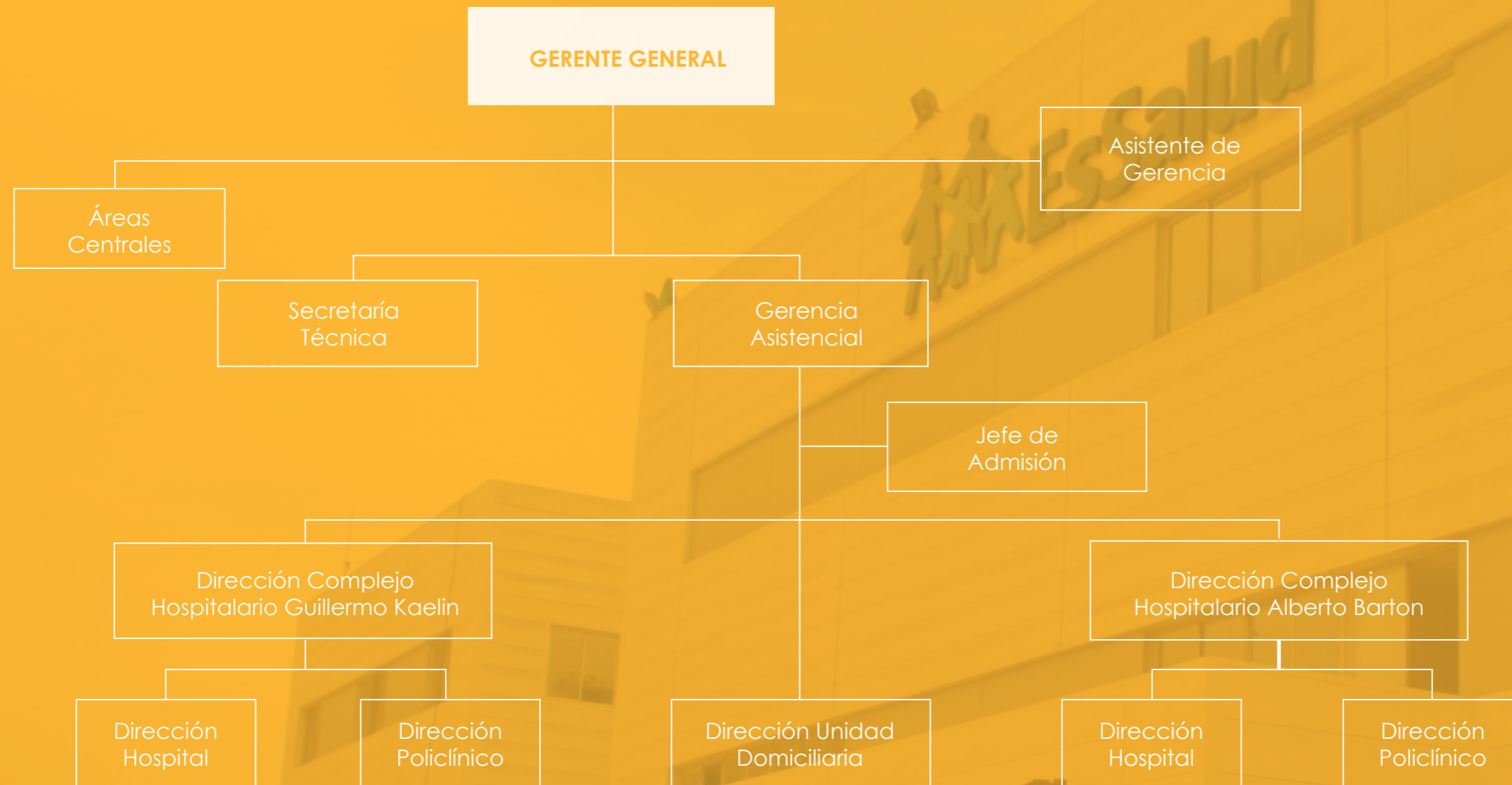
Especialidades clínicas:

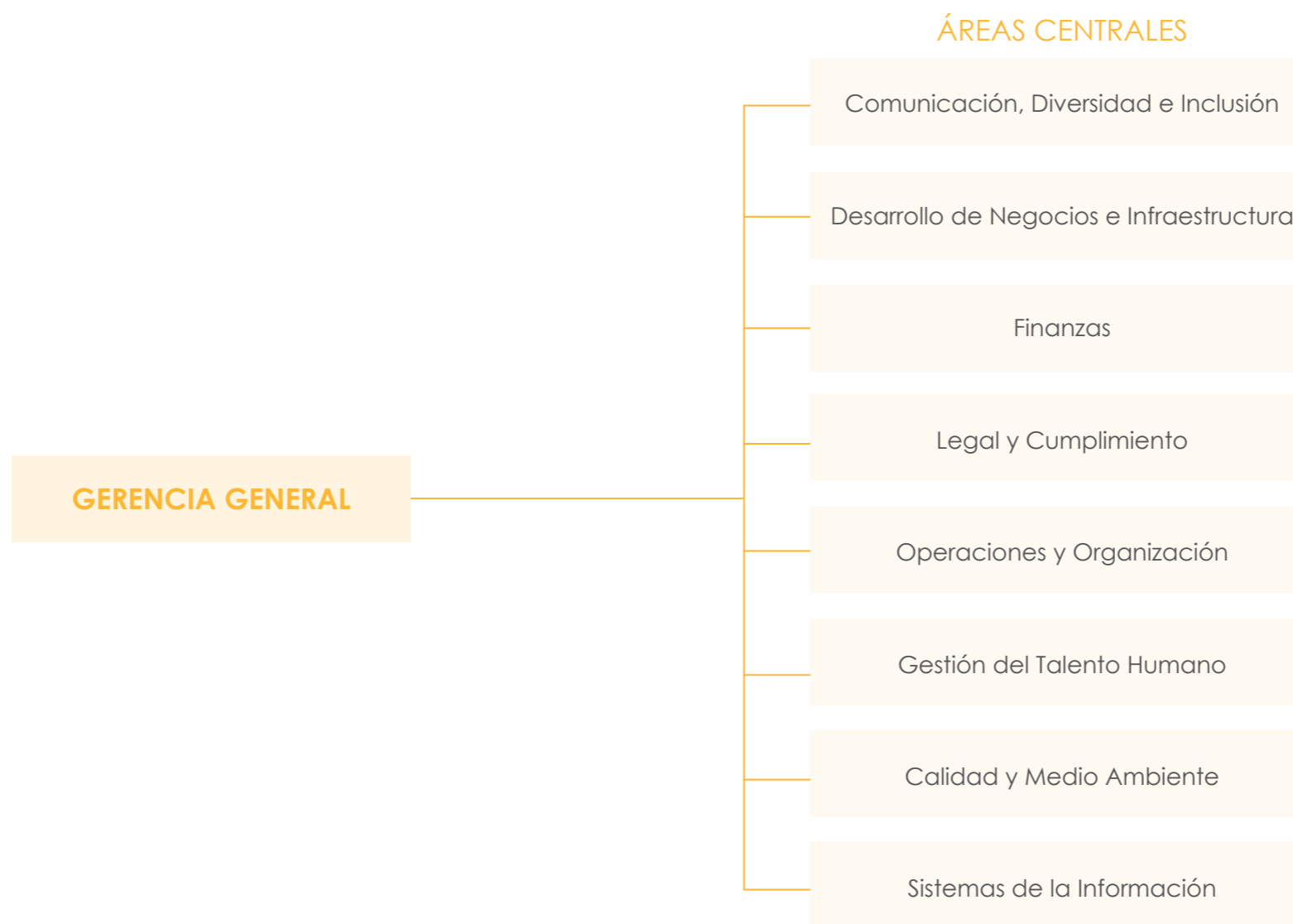
- Cardiología
- Dermatología
- Emergencia y Desastres
- Endocrinología
- Geriatría
- Medicina Física y Rehabilitación
- Medicina Intensiva
- Medicina Interna
- Nefrología
- Neumología
- Neurología
- Neonatología
- Psiquiatría
- Reumatología



UNIDAD DOMICILIARIA

- Programa de cuidados Crónicos
- Programa de cuidados paliativos
- Programa de atención post alta:
- Urgencias







ÁREA NO ASISTENCIAL

PERSONAS

Admisión y Gestión de Pacientes	118
Dirección	3
Administración	117



ÁREA ASISTENCIAL

PERSONAS

Clínica	58
Quirúrgica	108
Banco de sangre	18
Ginecología y obstetricia	74
Pediatría y Neonatología	31
Odontología	42
Rehabilitación	41
Diagnóstico por imagen	73
Enfermería	634
Farmacia	58
Nutrición	6
Psicología	6
Emergencia	55
UCI/UCIN	21
Medicina Familiar y Comunitaria	52
TOTAL	1277



POLICLÍNICO

Equipos de radiología convencional	02
Mamógrafo	01
Ecógrafo	04
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)	12
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

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 desinfectador	02
Lavador ultrasónico para instrumental	06
Lavadora automática para endoscopios	02
Central de monitoreo	04
Incubadora neonatal - estándar	06
Equipo de fototerapia	10

HOSPITAL

Incubadora neonatal - UCI	04
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

EMERGENCIA ADULTOS

Tópico de triaje	04
Trauma schock	
Sala (2 camas)	01
Boxes polivalentes	38
Tópicos de consulta	05
Tópicos de atenciones	
Boxes de ginecología	06
Sala de traumatología (yesos)	01
Sala de 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 consultas	04
Sala de nebulización	
Sala (4 puestos)	01
Sala de observación (7 puestos)	01

TOMA DE MUESTRAS LABORATORIO

Puestos policlínico	06
Puestos hospital	10

BLOQUE QUIRÚRGICO Y OBSTÉTRICO

Quirófanos programados	06
Quirófanos emergencias	01
Sala de parto	02
Quirófanos urgencias obstétricas	01
Cama de dilatación / partos	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



GASTOS DEL PERSONAL

Concepto	Soles
Sueldos y Salarios	50,430,954
Horas extras	1,213,190
Gratificaciones	12,333,094
Vacaciones	6,063,231
Otras remuneraciones	22,512,956
Asignación familiar	918,747
Bonos por cumplimiento	6,705,022
Régimen de prestaciones de salud	7,053,070
Compensación por tiempo de servicio	7,491,230
Atención al personal	90,057
TOTAL GASTOS DE PERSONAL	115,149,167

GASTOS CORRIENTES

Concepto	Soles
Consumo material no sanitario	8,982,017
Consumo material sanitario	16,153,414
Consumo farmacia	29,474,623
Alimentación	2,557,529
Servicios contratados	97,004,678
Suministros externos	1,613,388
Construcción y equipamiento	629,971
Otros	10,983,450
TOTAL GASTOS CORRIENTES	169,602,288



1. GERENCIA DE OPERACIONES Y ORGANIZACIÓN INTERNA

La gerencia de Operaciones y Organización durante el 2021 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 2021, 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

Departamento responsable de gestionar de manera estratégica y eficiente la operativa del conjunto de servicios no asistenciales necesarios para maximizar la disponibilidad de los activos fijos; atención y trazabilidad de necesidades e incidencia; cumplimiento del contrato APP y marco regulatorio; minimización de costes e incidencias.

Servicios Generales cuenta con el know-how producto de siete años de operación continua donde su capital humano está conformado por 30 personas familiarizadas con los estándares de la propia operación de la compañía. Estos recursos están distribuidos en las siguientes unidades:

- Mantenimiento (equipamiento clínico y no clínico; edificio e instalaciones).
- Servicios hospitalarios (alimentación y nutrición; lavandería y ropería; limpieza y bioseguridad; gestión de residuos sólidos).
- Seguridad (física, patrimonial y electrónica).
- Procesos (transporte asistido y no asistido de pacientes; transporte de personal; transporte de carga, gestión del gasto).

Nº integrantes: 11

Durante el 2021 se logró:

1. Contrato APP: Cumplimiento superior al 98% en los procesos de supervisión mensual.
2. KPI's principales: Se logró un nivel de satisfacción de >95%, cumplimiento operativo de 99%, ausentismos <1% y una ejecución presupuestal del 87.8%.
3. Plan de Eficiencia Energética 2018 – 2022:
 - Energía Eléctrica: Ahorró 2021 por más de S/. 1.0 millones de Soles
 - Gas Natural: Se validaron importantes resultados energéticos con el uso del gas natural.
4. Maximizando el Reciclaje: Se logró reciclar +42,000 kg. y con ello se evitó +125 TN de CO2, +220 m3 de espacio de vertedero y +640 de tala innecesaria de árboles.



Actividades más relevantes:

La pandemia por COVID-19 nos obligó a brindar una respuesta inmediata a la larga lista de necesidades asistenciales y no asistenciales a fin de fortalecer la seguridad del personal asistencial, sino además brindar un servicio de calidad y seguro a los pacientes con COVID-19. Para lograrlo se tuvo que realizar una serie de labores entre las que destacan:

1. **Mantenimiento:** Se logró llegar a más del 96% en el cumplimiento global del plan de mantenimiento. Con un ahorro del 4% del presupuesto asignado.
2. **Obras e ingeniería:** Se desarrollo propuestas integrales de ampliación de áreas asistenciales en base a flujos unidireccionales con la incorporación de múltiples zonas a fin de fortalecer la operativa asistencial y bioseguridad, logrando atender más de 80% reformas con un porcentaje global de avance del 76%.
3. **Servicios Hospitalarios:** Implementación de protocolos alineados a las exigencias de la normativa vigente para la atención de pacientes COVID-19 y demanda interna propia de la coyuntura como acondicionamiento de áreas de ropa limpia y sucia; Puntos de acopio de residuos sólidos COVID-19; Suministro de descartables en la entrega de dietas a pacientes COVID-19.
4. **Seguridad Física:** Creación de un Equipo de Reacción Inmediata a fin de dar soporte oportuno y seguro ante casos de intentos fugas, agresión u otros por pacientes COVID-19 o bajo sospecha y reforzamiento de los nuevos puntos de vulnerabilidad a causa de la pandemia.
5. **Procesos:** Se brindó un servicio de transporte asistido a 8286 pacientes con ambulancias tipo I, II y III, de los cuales 169 pacientes con patología COVID19.



1.2 PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD

Es la plataforma y canal de atención sistemática para la atención y gestión de las consultas e insatisfacciones de los usuarios; 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 mejora y cambio. Garantizando la protección y la defensa de los derechos de todos los usuarios, fomentando la efectiva prevención de la vulneración de sus derechos de los usuarios en los servicios de salud; asimismo, el personal gestor es responsable de promover el pleno ejercicio de los derechos los usuarios ante una consulta, notificación de un problema o reclamo, así como, para compartir una idea de mejora o trasladar/ expresar su satisfacción por la atención y servicios recibidos.

Nº integrantes: 4

Durante el 2021 se logró:

1. Mantenimiento y seguimiento al cumplimiento de indicadores según contrato (Porcentaje de quejas < 10% y porcentaje de quejas resueltas 80%) y elaboración de indicadores internos para mejorar el reporte e identificación de las casuísticas para la implementación de las medidas de mejora directamente con los servicios.
2. Supervisión por parte de Susalud para el cumplimiento de la implementación de la normativa y ficha técnica.
3. Capacitaciones remota a través de la plataforma TEAMS, sobre la difusión de la ley que establece los Derechos y Deberes de los pacientes, así como, los procesos de gestión según normativa vigente para la atención del Libro de reclamaciones para el usuario interno de ambos complejos con soporte del área de formación. Con alcance al 97% de la plantilla de colaboradores.

Actividades más relevantes:

Continuidad del servicio de manera ininterrumpida para soporte de los usuarios de manera presencial, telefónica y virtual a través de herramientas como el HOSIX, ZIMBRA, 3cx, SHAREDPOINT para la atención de los reclamos, consultas y sugerencias.

1. Capacitación remota
2. Retorno Presencial de la PAUS ambos complejos Villa y Callao
3. Supervisión con Susalud



1.3 GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL:

Es el área responsable de gestionar y custodiar los registros de la documentación de la empresa de acuerdo con los diferentes ciclos de vida de cada documento y mediante un proceso 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.

Nº integrantes: 1

Durante el 2021 se logró:

1. Integrar y unificar la recepción de documentos de todas las mesas de partes.
2. Establecer procedimientos para el registro de tiempo de custodia y transferencia de documentos.
3. Implementación de indicadores de trámite documentario.

Actividades más relevantes:

1. Hacer mayor seguimiento a las solicitudes de descansos médicos que ingresan por los correos de mesas de partes.
2. Dar soporte a las áreas para la presentación de documentos vía digital.



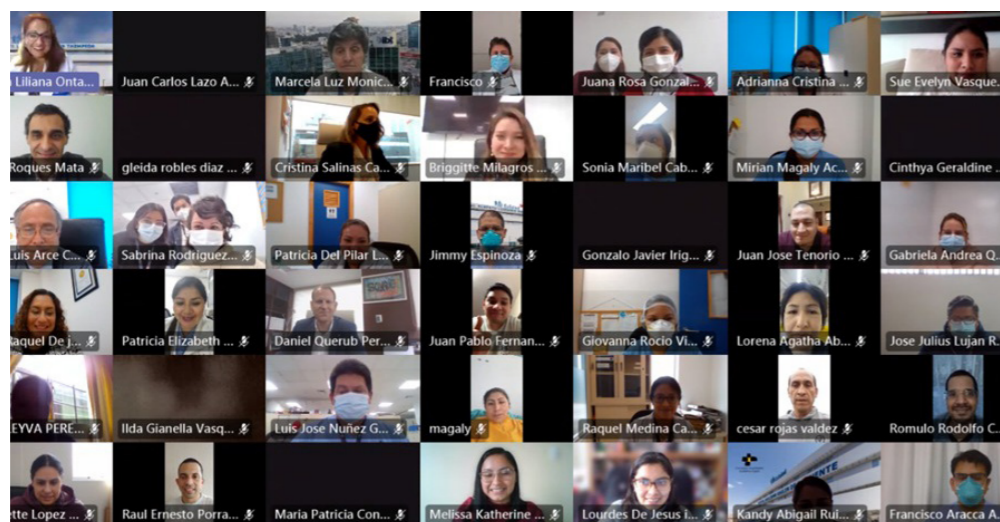
2. ADMISIÓN Y GESTIÓN DEL PACIENTE

Admisión es el área administrativa no asistencial que brinda soporte directo a los Hospitales, Policlínicos y Unidad Domiciliaria, a través de sus plataformas de atención, gestión ambulatoria, hospitalaria, emergencia, domiciliaria y Call Center. Se encarga de facilitar a los pacientes un adecuado acceso a los servicios de Salud, desde el ingreso hasta la salida de los Complejos, se encarga de velar por la continuidad de la atención de los pacientes en las diferentes áreas, para una correcta, adecuada y oportuna gestión de citas, hospitalizaciones, emergencias, entre otras actividades. Todas nuestras áreas de gestión cuentan con procesos establecidos para lograr una atención óptima y eficaz estando siempre en constante mejora porque nos debemos a nuestros pacientes y nuestro objetivo siempre son ellos.

Nº integrantes: 88

Actividades más relevantes:

1. Admisión asumió la gestión de ambulancias para los asegurados al complejo Barton y Kaelin.
2. Se inició la homologación de procedimientos de Admisión en los Centros de Atención primaria y preparación del personal para JCI.
3. Se continuó brindando soporte de manera ininterrumpida en todas nuestras áreas, brindando inclusive soporte a áreas administrativas que no podían gestionar de manera presencial. Asumimos nuevas funciones no solo con la finalidad de apoyar sino con el fin de brindar una mejor experiencia a nuestros pacientes.



3. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

El área de Gestión del talento humano se encarga de incorporar, desarrollar a los trabajadores que se consideran tienen más talento y que se espera que lleven a cabo un mejor desempeño de sus funciones. Son, en definitiva, una figura muy valiosa para potenciar el talento de los empleados al igual que para la retención de los que ya son parte de la empresa.

Nº integrantes: 87

Actividades más relevantes:

1. Reuniones de juntos con todos los colaboradores
2. Formaciones asincrónicas
3. Reconocimiento



4. FINANZAS

La Gerencia de Finanzas está a cargo de la administración 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. También se asegura del cumplimiento de las obligaciones fiscales. Además, elabora los presupuestos y proyección de flujos de caja necesarios para hacer seguimiento a las operaciones. Asimismo, está a cargo de las relaciones con bancos, aseguradoras, auditores y cualquier entidad con quien se tenga interacción por asuntos financieros.

Nº integrantes: 21

Actividades más relevantes:

1. El equipo tributario logró, junto con los asesores externos, que el Tribunal Fiscal resolviera favorablemente para las Sociedades Operadoras dos procesos complejos relacionados con fiscalizaciones tributarias conducidas por SUNAT.
2. Adaptación de procesos contables para reportar mensualmente la información financiera de ratios y covenants a una entidad financiera internacional



5. GERENCIA LEGAL Y CUMPLIMIENTO

La Gerencia Legal y Cumplimiento tiene como objetivo ser un aliado estratégico de todas las áreas de las empresas que conforman el Grupo IBT, así como de sus consorcios, buscando no solo dar una respuesta oportuna ante cualquier evento de índole legal que se presente, sino también implementando medidas preventivas que eviten incumplimientos.

Para ello, la Gerencia Legal y Cumplimiento cuenta con profesionales 100 % especializados en su materia y en el trabajo corporativo, para poder asesorar y emitir una pronta opinión desde una perspectiva legal con conocimiento del negocio.

Nº integrantes: 3

Actividades más relevantes:

1. Adjudicación de los Contratos NEC de Paquetes 2, 7 y 8: El área Legal brindó asesoría y acompañamiento durante todo los procedimientos de selección de los Paquetes 2, 7 y 8 bajo la modalidad de Contratos NEC con la Autoridad para la Reconstrucción con Cambios, que implica la construcción, equipamiento y puesta en operación de seis (6) hospitales y dos (2) centros de Salud, así como durante la etapa inicial de los proyectos, que incluyó el acompañamiento a los equipos de obra para el cumplimiento de obligaciones contractuales y la constitución de los DAB de los Paquetes 7 y 8.
2. Proyectos de suministro de equipamiento biomédico: El área Legal brindó asesoría y seguimiento a los proyectos de equipamiento biomédico de IBT, tanto en curso durante el 2021 (Hospital Regional de Huánuco), como iniciando en el 2021 (Yungay, Chulucanas).



6. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La misión del área es la de impulsar la eficiencia de la Organización a través del uso, de una manera segura, de las tecnologías de información. Adicionalmente a ello, el área debe generar información confiable, certera y oportuna que contribuya al proceso de toma de decisiones.

Nº integrantes: 49

Actividades más relevantes:

1. Implementación del software de la Central de Esterilización
2. Desarrollo de los indicadores para el área de GTH, Farmacia, Logística y Compras
3. Desarrollo de la ingeniería para el Plan de Renovación de Equipos PRAE 2021, que renovará los datacenter y toda la infraestructura de telecomunicaciones del Complejo.

Actividades desarrolladas para la pandemia:

1. Adaptación de los sistemas de información necesarios para posibilitar el tele-trabajo de +1000 colaboradores.
2. Implementación de un sistema de telefonía por internet (VoIP) para la ejecución de teleconsultas telefónicas, estando el profesional y el paciente en sus domicilios.
3. Reingeniería y reimplementación del callcenter para:
 - Permitir a los ejecutivos de admisión atender las llamadas desde sus casas
 - Implementación de robot de callcenter para la atención automatizada de llamadas y las solicitudes de información más frecuentes.
4. Implementación de la video-consulta vía Microsoft Teams integrado con Hosix.
5. Desarrollo del nuevo canal vía Whatsapp para pacientes
6. Desarrollo de la app de pacientes para citas, informes médicos, actualización de datos y noticias.
7. Implementación de la pasarela de envío de SMS en el HOSIX, por el que se envían recordatorios, cancelaciones y otras notificaciones a pacientes y/o colaboradores.



7. GERENCIA DE COMUNICACIÓN, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

A inicios de año se determinó que el tema que seguiría predominando por la coyuntura nacional sería el Covid 19, por lo que muchas de las acciones han tenido durante el 2021 los medios digitales como principal canal de difusión, aunque algunas acciones pudieron volver a formato presencial en la medida que avanzó el año.

Nº integrantes: 9

Actividades más relevantes Comunicación Externa:

Para este año se definió trabajar los temas de salud por campañas mensuales y fechas significativas. Se definió el tema del mes y se implementó la estrategia multicanal. Además, se generó contenido por situaciones coyunturales, como la segunda ola del Covid 19.

Dado que los perfiles de redes sociales han seguido siendo el principal portal digital de información, sobre todo el Facebook y el canal de YouTube, se ha continuado brindando información a través de estos medios.

Las diversas campañas elaboradas para los perfiles de Facebook han permitido generar un mayor alcance. Se continuó con mensajes principalmente de cuidados frente al Covid 19 en diversos aspectos de la vida diaria. También se mantuvieron temas de interés como epilepsia, maternidad saludable y segura, donación de sangre, entre otros. Por último, se mantuvo informada a los pacientes y usuarios sobre las novedades en cuanto al funcionamiento del complejo.

Se utilizaron estrategias novedosas y lúdicas, como TikTok, para brindar información clave a los usuarios. Se realizaron charlas virtuales para llegar a más usuarios.

Estas acciones han permitido generar un mayor alcance e interés del público. Los seguidores acumulados en los perfiles de Facebook se han mantenido en crecimiento constante, aumentando en más de un 16%.

Se ha continuado con el envío de los boletines mensuales a los pacientes a través de SMS logrando generar mayor awareness de los Complejos y compartir temas

relevantes a los usuarios e incentivar que ellos nos envíen sus comentarios gracias a las campañas interactivas desarrolladas.

Si bien durante los primeros meses, los pacientes no ingresaron de forma masiva ya que desconfiaban de esta nueva modalidad de comunicación, una vez que se empezó la difusión masiva, los clics aumentaron considerablemente. Asimismo, se ha venido actualizando la base de datos de acuerdo con la información proporcionada por la oficina de CGO para evitar errores en los envíos.

Con el retorno de la atención presencial en los Complejos Hospitalarios, se vio la necesidad de tomar el control de los televisores ubicados en las salas de espera para habilitar contenido vigente sectorizado en cada área del Policlínico y Hospital.

La gestión de los televisores de las salas de espera ha permitido responder casi de manera inmediata a cambios o solicitudes de difusión información a pacientes, haciendo que durante la espera el paciente o su familiar conozca información relevante del funcionamiento del complejo y para su salud.

Durante este año se ha venido trabajando en el proyecto de la nueva web para los complejos. Durante el primer trimestre, se establecieron los parámetros técnicos y de comunicación necesarios para su desarrollo. Luego, se buscaron los proveedores que puedan ejecutar los servicios a un precio adecuado para el alcance que cada una de ellas requiere.

Al cierre de año se tiene un avance del 80%, lo que quiere decir que está la estructura y contenido aprobado y publicado, se compraron nuevos dominios y se migró la información base. Las webs estarán habilitadas para su uso en enero del 2022.



Actividades más relevantes Comunicación Interna:

Hacia el público interno, el año 2021 se caracterizó por la continuidad de Intranet como canal principal de comunicación interna corporativa y la red social Yammer como catalizador del orgullo hacia la institución, el lanzamiento del nuevo circuito cerrado de televisores, un giro de las comunicaciones hacia contenidos audiovisuales, el soporte al proyecto de cultura y acciones específicas comunicacionales para las áreas transversales y los Complejos Hospitalarios. Además, por primera vez se lanzó una encuesta a toda la organización para identificar el grado de conocimiento de los canales de comunicación (internos y externos) y oportunidades de mejora al respecto.

Intranet continuó siendo la plataforma principal de comunicación interna para el posicionamiento de temas corporativos. El uso de esta herramienta por parte de los trabajadores arrancó con cifras similares a los últimos meses del año anterior y, a partir de agosto, se situó en cifras superiores al 70%, registrando una bajada en diciembre. Siete de cada 10 trabajadores ingresan a Intranet al mes para revisar contenidos, misma ratio que el año pasado.

Por otro lado, en octubre de 2021, y como aspecto a destacar, los boletines internos renovaron su imagen. Se reagruparon los contenidos en nuevas secciones para aligerarlo visualmente y estructurar mejor los contenidos. Incorporó, además, GIF (imágenes en movimiento). Actualmente, los boletines son ediciones nutridas de contenidos, además de segmentados.

Otro aspecto a destacar, luego de 16 meses en stand by producto del trabajo remoto, en agosto de 2021 los murales volvieron a llenarse de contenidos. Con las mismas secciones pre-pandemia, este espacio físico de comunicación cerró el año con un diseño temático (Navidad) en un material diferente a las tradicionales hojas en papel. Una forma de centrar el mensaje en un único tema y con un formato mucho más visual, visto como un proyecto piloto de cara a posibles cambios en 2022.

Como novedad, y a diferencia de otros años, se articularon campañas mensuales, algunas de ellas integrales (tanto para público interno como para público externo), principalmente con el fin de visibilizar, motivar y reconocer a los equipos. Cada campaña incluyó un recurso principal y otros complementarios, difundidos en los diferentes canales de comunicación interna de forma coherente y oportuna.

Por último, la estrategia comunicacional de marca empleadora, que busca ayudar a la captación y retención del talento, permitió visibilizar tanto hacia dentro (canales internos) como hacia fuera (canales externos) aspectos estratégicos del negocio relacionadas a la RSC (medioambiente, ética y cumplimiento) y al cuidado y desarrollo personal y profesional de las personas (derecho a la desconexión digital, planes de formación, proceso de selección y medidas implementadas por la organización para hacer frente al COVID-19).



Actividades más relevantes Diversidad e Inclusión

1. La publicación de la Política de Diversidad y el Manual de Igualdad, de aplicación obligatoria para todo el personal, ambas se enfocan en la no discriminación y el trato equitativo en todo aspecto del desarrollo profesional de colaboradores y colaboradoras. Estas y otras políticas pueden consultarse en nuestra página web.
2. Se obtuvo la certificación de la Asociación de Buenos Empleadores (ABE) de la Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM), gracias a las buenas prácticas laborales en remuneración, evaluación, capacitación y reconocimiento.
3. En asociación con GENDERLAB se realizó el primer estudio de Espacios Laborales sin Acoso (ELSA) que nos ha servido para establecer acciones concretas para mejorar el entorno de trabajo en este campo, iniciamos con la capacitación de líderes de la organización.
4. Se colaboró con Fundación contra el Hambre, entidad dedicada a brindar recursos de primera necesidad a grupos vulnerables a nivel nacional, el personal participó en la recaudación de fondos en el marco de la campaña "Un regalo que alimenta" y un equipo de representantes fue voluntario durante las actividades de entrega a las familias beneficiarias.
5. Nuestros procesos fueron auditados dentro de los Principios de Ecuador, estándar para evaluar los riesgos socioambientales de los proyectos, promovido por la Corporación Financiera Internacional adscrita al Banco Mundial, sobre el cual también se han planificado actividades para perfeccionar nuestra gestión.



8. CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

La subgerencia de Calidad y Medio Ambiente busca hacer sus procesos más eficientes, prevenir errores y fallos en los sistemas a través de la búsqueda permanente de la mejora de su desempeño, no solo de los procesos internos, sino también de aquellos que corresponden a los procesos de soporte y tercerizados.

Este 2021 desde la gestión de Calidad SOP, nos enfocamos en reforzar la seguridad del paciente y con el objetivo de cumplir los más altos estándares de la calidad en la atención de nuestros pacientes, se desarrollaron e implementaron las siguientes mejoras.

Nº integrantes: 6

Actividades más relevantes:

1. Reestructuración de la Gestión documentos internos y control de documentos a través de un único repositorio.
2. Actualización y relanzamiento de la Política de Calidad y Seguridad del Paciente.
3. Actualización del 100% de los documentos del policlínico.
4. Desarrollo del Mapa de procesos nivel 0 y nivel 1 para el complejo hospitalario.
5. Implementación de nueva herramienta "Análisis de Barreras" para la gestión de riesgos identificados en los eventos de seguridad del paciente reportados (Policlínico).
6. En coordinación con el área de formación, se reforzó la cultura de seguridad del paciente a través del desarrollo de capacitaciones asincrónicas y el inicio el desarrollo de la plataforma I - Learning.
7. Lanzamiento del proyecto para la Reacreditación del Policlínico.
8. Implementación y desarrollo de capacitaciones asincrónicas enfocadas a la cultura de seguridad del paciente: "objetivos internacionales del paciente", "Reporte de eventos de seguridad del paciente", "Gestión de Indicadores", "Gestión documental".
9. Implementación plan piloto de gestión de indicadores de teleasistencia.
10. Se impulsó el benchmarking de gestión asistencial con el policlínico (GKF / ABT).

MINISTERIO DE SALUD

N° 4210-2021/DCEA/DIGESA/SA



Resolución Directoral

Lima, ...09... de.....agosto..... del....2021.

VISTOS:

El Expediente n.° 17530-2021-EIASS (SUCE n.° 2021184179), que contiene la solicitud formulada por el SEGURO SOCIAL DE SALUD – ESSALUD, identificada con Registro Único de Contribuyentes n.° 20131257750; y, domicilio ubicado en Jr. Domingo Cueto 120, distrito de Jesús María, provincia y departamento de Lima, mediante el cual solicita la Modificación de Estudio de Impacto Ambiental Semidetallado (EIA-sd), para proyectos de inversión pública o privada; y, el Informe n.° 6758-2021/DCEA/DIGESA, del Área de Residuos Sólidos de la Dirección de Certificaciones y Autorizaciones;

Medio Ambiente:

El área de Medio Ambiente, dentro de la Subgerencia de Calidad y Medio Ambiente, lleva adelante actividades con una estrategia ambiental definida, buscando la excelencia en cada uno de nuestros procesos. Nuestras operaciones toman en consideración aspectos vinculados con el uso racional y eficiente de los recursos, promoviendo la preservación del ambiente e identificando las oportunidades de mejora que se presenten. Desde un enfoque de riesgos, se ha identificado diferentes actividades con potenciales riesgos ambientales, siendo las más críticas las siguientes: los recursos hídricos, asociado a la disponibilidad y calidad de agua; y la continuidad del servicio en salud, asociados a estrés térmico y al incremento de enfermedades infecciosas. Para el complejo hospitalario de Kaelin, estos escenarios se abordan desde una matriz de riesgos potenciales, con todas las medidas de adaptación y respuesta.

En la misma línea, desde un enfoque de impacto ambiental, según lo identificado en la matriz de identificación de aspectos e impactos ambientales, los impactos más considerables y que están cada uno con sus controles operaciones, están asociados a (i) la generación de residuos COVID (ii) la generación de residuos peligrosos (iii) potencial incendio (iv) derrame de hidrocarburos y (v) el uso de sustancias químicas. Todos estos impactos están debidamente identificados y con sus respectivos controles operacionales.

Información relevante:

Instrumentos ambientales actualizados

Durante el año 2021, la compañía toma la decisión de proceder

Huella de Carbono y Verificación:

Durante el año 2021, las emisiones correspondientes a la operación de Villa María del Triunfo Salud SAC correspondieron a toneladas de CO2 equivalente.

Huella de Carbono CLL
Alcance 1: 438.2
Alcance 2: 732.5
Alcance 3: 1038.2

Generación de Residuos:

Durante el año 2021, se generaron residuos los cuales se gestionaron eficientemente a través de una empresa certificada de generación de residuos:

- Residuos Comunes: 22 2,713.0
- Residuos Peligrosos: 383,349.0



Monitoreos ambientales:

Durante el año 2021 y como parte de los compromisos ambientales en el marco del instrumento ambiental, se procedieron a realizar todos los monitoreos ambientales del caso en los siguientes parámetros: aire, ruido, agua. Estos monitoreos son reportados periódicamente a la entidad reguladora correspondiente. Durante el 2021 no se ha contado con ningún proceso sancionador o penalizaciones derivadas de alguna entidad fiscalizadora ambiental.

En todo el 2021, en la operación de Callao Salud SAC, se realizaron:

- 48 monitoreos mensuales de calidad de agua
- 48 monitoreos mensuales realizados al área de Nefrología
- 360 monitoreos diarios
- 2 monitoreos semestrales de calidad de aire y ruido
- 2 monitoreo semestrales de calidad de agua Anexos 1,2 y 3

Consumo responsable de recursos

Durante el año 2021, se consumieron:

- Energía (Kw.h): 3,996.7 Mwatts
- Diesel (Gln):2500 galones
- Gas Licuado de Petróleo (Glp): 2400 m3
- Agua (m3): 47,916 m3
- Gas Natural (\$m3): 137,171.2 sm3

Reciclaje


Durante el año 2021, mantuvo sus acciones de segregar correctamente todos los residuos reciclables que, por su naturaleza, presentan esta característica.

Entre ellos, tenemos:

Cartón/Papel	Otros	Plástico Duro
21837.00	960.00	2502.00

Entrenamiento

Como parte de las actividades realizadas para mejorar la operatividad y los trabajos de campo, el área ha realizado entrenamientos en campo, para el área de Servicios Generales, en los que se reforzó asuntos como el monitoreo de calidad de agua, técnicas de muestreo, entre otros.

		MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES										Código:	SOP-CLC-SIG-CAL-FO-29
		CAMBIO CLIMATICO										Fecha:	01/11/2021
												Versión:	01
												Página:	1 de 1
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO U OPORTUNIDAD				EVALUACIÓN DEL RIESGO				PLAN DE TRATAMIENTO					
N°	(-) Riesgo / (+) Oportunidad	Tipo de Riesgo	Responsable del Proceso	CALIFICACIÓN		ENR	NR	Estrategia para el Tratamiento	Acciones	Responsable del Tratamiento	Plazo	Eficaz SI / NO	Observaciones
				P	I								
1	(-) Mala calidad y baja disponibilidad del agua; Pérdida de la vida de los pacientes que reciben el tratamiento de Hemodiálisis por causa de la escasez y sequía del agua	Operativo / Cumplimiento	Calidad y Medio Ambiente	2	3	6	TOLERADO	Reducir	Contar con una reserva de agua, solo para emergencias de escasez de agua.	SSGG	Q4 - 2022	Q4 - 2022	
2	(-) Mala calidad del aire (-) Problemas pulmonares en los trabajadores y pacientes.	Operativo / Cumplimiento	Calidad y Medio Ambiente	1	2	2	NO SIGNIFICATIVO	Aceptar	Contar con el stock de EPPs necesarias para todo el personal, generado por este riesgo.	SST/GTH/Compras	Permanente	Permanente	
3	Suministro de mala calidad de agua que ingresa al complejo VMT	Operativo/ Estratégico/ Imagen/ Cumplimiento/ Financiero	Calidad y Medio Ambiente	2	3	6	TOLERADO	Reducir	1. Contar con un programa de monitoreo de calidad de agua e informar los resultados en los periodos definidos. 2. Alarmas de informacion de resultados a los correos respectivos.	SSGG / MA	Q1 - 2022		
4	(-) Aumento en el gasto por sistema de aire acondicionado en oficinas y/o ambientes. (-) Aumento de enfermedades, vectores, pandemias, epidemias, etc.	Operativo	Calidad y Medio Ambiente	2	3	6	TOLERADO	Reducir	1. Contar con sistema de aire acondicionado optimizado y de bajo consumo de recursos 2. Contar con equipos de protección personal para reducir el aumento del contagio por el aumento de enfermedades. 3. Contar con un plan de contingencia para el incremento de enfermedades (tropicales) 4. Garantizar la continuidad de modalidad de atención via tele-asistencia (remota) 5. Generar campañas de difusión por buenas practicas de higiene, para evitar enfermedades tropicales.	(1) SSGG (2) SST (3) Direccion Medica (4) Direccion Medica (5) Direccion Medica	(1) Q1 2023 (2) Cte (3) Q4 2022 (4) cte (5) Q1 2023		Se evaluará finalizando el periodo 2022
5	(-) Sobredemanda de atenciones por emergencias en el Hospital y Policlínico	Operativo / Imagen / Financiero	Calidad y Medio Ambiente	2	3	6	TOLERADO	Reducir	1. Desarrollar un mapa de riesgo en los Hospitales para este tipo de catastrofes 2. Contar con un plan de contingencia donde se especifiquen zonas de atención, según el nivel de peligrosidad de cada paciente.	Direccion Medica / SST / SSGG / MA	(1) Q2 2023 (2) Q2 2022		Se evaluará finalizando el periodo 2022

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	65,389	67,537	70,887	65,468	269,281
Presencial	11,673	9,807	7,037	10,427	38,944
Teleasistencia	53,716	57,730	63,850	55,041	230,337
Enfermería CAP	18,314	24,424	29,113	27,492	99,343
Presencial	10,934	14,860	18,409	17,982	62,185
Teleasistencia	7,308	9,541	10,387	9,110	36,346
Videoconferencia	72	23	317	400	812
Ginecología	2,033	2,565	3,132	3,037	10,767
Presencial	1,047	1,501	2,169	2,320	7,037
Teleasistencia	986	1,064	963	717	3,730
Servicio social	598	677	575	349	2,199
Presencial	128		11	34	173
Teleasistencia	470	677	564	315	2,026
Obstetricia	3,884	4,310	6,049	6,455	20,698
Presencial	1,033	1,109	2,388	4,521	9,051
Teleasistencia	2,099	2,588	3,071	1,401	9,159
Videoconferencia	752	613	590	533	2,488
TOTAL GENERAL	90,218	99,513	109,756	102,801	402,288

Consulta Externa | Perfil epidemiológico de consulta externa

Diagnósticos	%
Hipertensión esencial (primaria)	14.40%
Diabetes mellitus no insulino dependiente	7.77%
COVID-19	3.14%
Otros hipotiroidismos	2.78%
Dorsalgia	2.09%

Diagnósticos	%
Dispepsia	1.39%
Otros trastornos articulares, no clasificados en otra parte	1.26%
Hiperplasia de la próstata	1.04%
Tuberculosis respiratoria, confirmada bacteriológica e histológicamente	1.01%
Otros	65.12%

ACTIVIDADES INTERMEDIAS POLICLÍNICO

Número de exámenes de laboratorio

Actividades	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Atendidos	15,488	12,130	17,061	21,307	49,910
Solicitudes	18,294	14,146	20,321	24,543	77,304
Pruebas	51,602	37,309	52,411	65,558	206,880

Número de exámenes de Diagnóstico por Imagen

Actividades	Clasificación consulta	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Exámenes de diagnóstico por imagen						
Policlínico	presencial	999	4,096	6,359	8,636	20,090

Número de sesiones en el servicio de odontología

Actividades	Clasificación consulta	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total general
Servicios odontológicos						
Policlínico	presencial	1,311	1,408	3,295	4,264	10,278
	teleasistencia	1,862	2,798	4,569	4,605	13,834
TOTAL		3,173	4,206	7,864	8,869	24,112

ACTIVIDAD ASISTENCIAL - HOSPITAL

Consultas externa | Número de consultas según el área

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Anestesia y reanimación	4	124	904	1,272	2,304
Presencial	4	124	904	1,272	2,304
Cardiología	1,226	1,438	2,375	3,133	8,172
Presencial	8	83	667	1,202	1,960
Teleasistencia	1,218	1,355	1,708	1,931	6,212
Cirugía general	888	1,586	2,022	2,625	7,121
Presencial	390	774	1,289	2,146	4,599
Teleasistencia	498	812	733	479	2,522
Cirugía ortopedia y traumatología	1,758	1,689	2,239	3,281	8,967
Presencial	497	618	1,263	2,585	4,963
Teleasistencia	1,261	1,071	976	696	4,004
Dermatología	646	703	806	899	3,054
Presencial	19	136	582	567	1,304
Teleasistencia	627	567	224	332	1,750
Endocrinología	3,132	3,229	2,989	2,970	12,320
Presencial	31	32	327	781	1,171
Teleasistencia	3,101	3,197	2,662	2,189	11,149
Gastroenterología	793	1,192	1,879	1,627	5,491
Presencial	84	264	637	971	1,956
Teleasistencia	709	928	1,242	656	3,535
Geriatría	164	281	289	492	1,226
Presencial			23	119	142
Teleasistencia	164	281	266	373	1,084
Ginecología	1,923	2,124	2,896	4,820	11,763
Presencial	70	137	1,457	2,148	3,887
Teleasistencia	1,853	1,987	1,439	2,672	7,951
Medicina física y rehabilitación	6,398	6,229	6,242	9,721	28,590
Presencial		25	3,970	8,441	12,436
Teleasistencia	4,246	3,834	594		8,674

ACTIVIDAD ASISTENCIAL - HOSPITAL

Consultas externa | Número de consultas según el área

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Medicina interna		79	208	295	582
Presencial		79	208	295	582
Nefrología	11,109	10,927	11,416	11,663	45,115
Presencial	5,813	5,046	5,139	5,304	21,302
Teleasistencia	5,296	5,881	6,266	6,259	23,702
Videoconferencia			11	100	111
Neonatología	585	1,137	1,101	926	3,749
Teleasistencia	585	1,137	1,101	926	3,749
Neumología	747	1,097	1,491	1,323	4,658
Presencial	2	4	490	850	1,346
Teleasistencia	745	1,093	1,001	473	3,312
Neurocirugía	226	293	519	663	1,701
Presencial	12	37	226	477	752
Teleasistencia	214	256	293	186	949
Neurología	1,896	2,197	2,636	2,772	9,501
Presencial	93	215	757	1,198	2,263
Teleasistencia	1,803	1,982	1,879	1,574	7,238
Nutrición y dietética	2,992	2,914	2,829	2,878	11,613
Presencial			147	526	673
Teleasistencia	2,992	2,914	2,682	2,352	10,940
Ofthalmología	2,872	2,534	4,829	6,867	17,102
Presencial	132	388	2,391	4,327	7,238
Teleasistencia	2,740	2,146	2,438	2,540	9,864
Otorrinolaringología	986	1,248	1,779	2,954	6,967
Presencial	23	35	778	1,538	2,374
Teleasistencia	963	1,213	1,001	1,416	4,593

ACTIVIDAD ASISTENCIAL - HOSPITAL

Consultas externa | Número de consultas según el área

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Psicología	3,406	5,538	4,495	4,861	18,300
Presencial		5	59	315	379
Teleasistencia	3,406	5,533	4,436	4,546	17,921
Psiquiatría	1,875	1,368	1,212	1,579	6,034
Presencial	25		140	505	670
Teleasistencia	1,850	1,368	1,072	1,074	5,364
Reumatología	893	1,164	1,563	1,448	5,068
Presencial	22	46	184	303	555
Teleasistencia	871	1,118	1,379	1,145	4,513
Urología	1,202	1,370	1,972	3,857	8,401
Presencial	95	255	706	1,420	2,476
Teleasistencia	1,107	1,115	1,266	2,437	5,925
TOTAL GENERAL	45,721	50,461	58,691	72,926	227,799

Consulta Externa | Perfil epidemiológico de consulta externa (Diez primeros diagnósticos)

Diagnósticos	%	Diagnósticos	%
Insuficiencia renal crónica	15.57%	Fractura del antebrazo	1.44%
Dolor abdominal y pélvico	3.77%	Otros hipotiroidismos	1.41%
Diabetes mellitus no insulino dependiente	3.15%	Hiperplasia de la próstata	1.39%
Trastornos de la acomodación y de la refracción	2.49%	Enfermedades de la pulpa y de los tejidos periapicales	1.3%
Hipertensión esencial (primaria)	1.52%	Otros	67.9%

ACTIVIDADES INTERMEDIAS HOSPITAL

Número de exámenes de laboratorio

Actividades	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Atendidos	18,937	16,980	17,411	23,120	54,290
Solicitudes	42,483	41,582	40,335	49,240	173,640
Pruebas	79,034	80,459	85,458	103,525	348,476

Número de pacientes en diálisis

Actividades	Promedio mensual 2021
Hemodiálisis	270
Intrahospitalarias	169
Extrahospitalarias	101
Diálisis peritoneal	20

Número de atenciones en el servicio de diálisis

Actividades	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Hemodiálisis	9,811	9,251	9,310	9,317	37,689
Intrahospitalarias	5,730	5,634	5,773	5,631	22,768
Extrahospitalarias	4,081	3,617	3,537	3,686	14,921
Diálisis peritoneal	4,417	3,175	2,672	3,119	13,383

ACTIVIDAD ASISTENCIAL - HOSPITALIZACIÓN

Hospitalización | Número de egresos hospitalarios según el área

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total por área
COVID	900	637	60	51	1,648
Hospitalización médica	900	637	60	51	1,648
No COVID	1,144	1,417	2,060	2,160	6,781
Hospitalización gineco-obstétrica	513	579	322		1,414
Hospitalización médica	327	361	924	1,333	2,945
Hospitalización neonatológica	72	73	73	65	283
Hospitalización pediátrica	79	89	209	215	592
Hospitalización quirúrgica	153	315	532	547	1,547
TOTAL	2,044	2,054	2,120	2,211	8,429

Cuidados críticos | Número de egresos del servicio según el área

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total por área
COVID	92	81	42	38	251
UCI adultos	72	57	33	38	200
UCIN adultos	43	30	14		87
No COVID	46	65	74	82	261
UCI adultos	40	65	59	54	213
UCIN adultos	10		21	38	67
TOTAL	145	151	125	118	526

Hospitalización | Número de partos

Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total por área
Vaginales	197	256	267	247	967
Cesáreas	122	180	176	170	648
TOTAL	319	436	443	417	1,615

Hospitalización | Número de cirugías según nivel de complejidad

Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Cirugía mayor de alta complejidad	13	32	139	209	393
Cirugía mayor de baja complejidad	249	371	559	667	1,846
Cirugía mayor de mediana complejidad	173	227	400	567	1,367
Cirugía menor de alto rendimiento	26	43	121	114	304
Cirugía menor de bajo rendimiento	68	86	195	190	539
TOTAL GENERAL	529	759	1,414	1,747	4,449

Hospitalización | Porcentajes de intervenciones quirúrgicas programadas / urgentes

Tipo	%
Programada	12%
Urgente	88%

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

Diagnósticos	%
Enfermedades de los órganos genitales masculinos	11.16%
Trastornos del cristalino	8.93%
Trastornos de la vesícula biliar, vías biliares y páncreas	8.48%
Otras enfermedades del tracto respiratorio superior	6.70%
Enfermedades de la cavidad oral y glándulas salivales	6.70%
Tumores benignos, excepto tumores neuroendocrinos benignos	6.03%
Hernia	6.03%
Personas que entran en contacto con los servicios Sanitarios por circunstancias relacionadas con la reproducción	5.1%
Otras enfermedades del aparato digestivo	5.36%
Trastornos no inflamatorios del tracto genital femenino	3.8%
Otros	31.7%

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

Diagnósticos	%
Trastornos de la vesícula biliar, vías biliares y páncreas	15.87%
Atención materna relacionada con el feto y cavidad amniótica y posibles problemas en el parto	11.72%
Embarazo con resultado abortivo	10.01%
Enfermedades del apéndice	9.95%
Trastornos del cristalino	5.33%
Hernia	4.65%
Trastornos no inflamatorios del tracto genital femenino	3.56%
Complicaciones del trabajo de parto y del parto	3.16%
Traumatismos en rodilla y pierna	2.7%
Tumores benignos, excepto tumores neuroendocrinos benignos	2.5%
Otros	30.6%

ACTIVIDAD ASISTENCIAL - EMERGENCIA

Emergencia | Número de atenciones de emergencia según prioridad

Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
COVID	20,660	15,266	11,517	15,618	63,061
Urgencias generales	20,142	14,880	11,379	15,364	61,765
PRIORIDAD I	42	28	104	126	300
PRIORIDAD II	55	35	116	68	274
PRIORIDAD III	1,483	968	1,998	2,416	6,865
PRIORIDAD IV	8,830	6,260	4,059	5,617	24,766
PRIORIDAD V	9,732	7,589	5,102	7,137	29,560
Urgencias maternidad	63	62	27	30	182
PRIORIDAD III	12	2	5	4	23
PRIORIDAD IV	48	57	19	21	145
PRIORIDAD V	3	3	3	5	14
Urgencias pediatría	455	324	111	224	1,114
PRIORIDAD I		1			1
PRIORIDAD II	4	1	1	1	7
PRIORIDAD III	90	37	9	27	163
PRIORIDAD IV	113	71	24	62	270
PRIORIDAD V	248	214	77	134	673

ACTIVIDAD ASISTENCIAL - EMERGENCIA

Emergencia | Número de atenciones de emergencia según prioridad

Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
NO COVID	27,443	30,258	39,300	46,567	143,568
Urgencias generales	19,534	21,277	27,241	30,458	98,510
PRIORIDAD I	125	97	48	47	317
PRIORIDAD II	99	122	26	33	280
PRIORIDAD III	1,052	752	218	233	2,255
PRIORIDAD IV	11,639	12,177	18,829	20,564	63,209
PRIORIDAD V	6,619	8,129	8,120	9,581	32,449
Urgencias maternidad	1,704	1,841	2,150	2,343	8,038
PRIORIDAD I	0	2	1	0	3
PRIORIDAD II	2	2	5	4	13
PRIORIDAD III	214	201	305	347	1,067
PRIORIDAD IV	1,366	1,526	1,723	1,881	6,496
PRIORIDAD V	122	110	116	111	459
Urgencias pediatría	6,205	7,140	9,909	13,766	37,020
PRIORIDAD I	10	12	12	14	48
PRIORIDAD II	86	42	63	62	253
PRIORIDAD III	1,262	1,175	1,634	3,003	7,074
PRIORIDAD IV	2,437	2,796	3,470	4,511	13,214
PRIORIDAD V	2,410	3,115	4,730	6,176	16,431

Emergencia | Perfil epidemiológico de las atenciones en emergencia

Diagnósticos	%
COVID-19	9.8%
Faringitis aguda	9.2%
Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso	4.5%
Dolor abdominal y pélvico	4.5%
Dorsalgia	4.0%
Infección viral de sitio no especificado	2.9%
Otros trastornos del sistema urinario	2.2%
Cefalea	1.5%
Otros trastornos de los tejidos blandos, no clasificados en otra parte	1.4%
Otros trastornos funcionales del intestino	1.4%
Otros	58.7%

ACTIVIDAD ASISTENCIAL - UNIDAD DOMICILIARIA

Atenciones | Número de consultas según el área

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Medicina familiar y comunitaria	3,753	3,751	3,340	3,796	14,640
Presencial	394	461	489	610	1,954
Teleasistencia	3,359	3,290	2,851	3,186	12,686
Enfermería	2,781	3,013	3,199	3,077	12,070
Presencial	1,317	1,511	1,675	1,756	6,259
Teleasistencia	1,176	1,332	1,379	1,293	5,180
Videoconferencia	288	170	145	28	631
Medicina física y rehabilitación	2,505	3,114	3,049	3,088	11,756
Presencial	2	0	1	161	164
Teleasistencia	2,146	2,649	2,558	2,397	9,750
Videoconferencia	357	465	490	530	1,842
Nutrición	1,506	1,728	1,217	1,350	5,801
Teleasistencia	1,506	1,728	1,217	1,350	5,801
Psicología	2,198	2,355	2,508	2,820	9,881
Presencial				4	4
Teleasistencia	2,198	2,355	2,508	2,816	9,877
Servicio social	1,038	1,091	1,181	1,206	4,516
Presencial				36	36
Teleasistencia	1,038	1,091	1,181	1,170	4,480
TOTAL GENERAL	13,781	15,052	14,494	15,337	58,664

ACTIVIDAD ASISTENCIAL - UNIDAD DOMICILIARIA

Atenciones | Perfil epidemiológico (Diez primeros diagnósticos)

Diagnósticos	%
Hipertensión esencial (primaria)	10.37%
Demencia, no especificada	9.77%
Secuelas de enfermedad cerebrovascular	6.74%
Otras enfermedades pulmonares intersticiales	3.29%
Otros trastornos funcionales del intestino	3.29%
Insuficiencia renal crónica	3.04%
Enfermedad de Parkinson	2.75%
Fractura del fémur	2.69%
Diabetes mellitus no insulino dependiente	2.67%
Otros	55.37%

ACTIVIDADES INTERMEDIAS

Número de exámenes de laboratorio

Actividades	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Atendidos	291	337	359	355	1,036
Solicitudes	392	452	471	477	1,792
Pruebas	2,130	2,892	2,892	2,864	10,778



ÁREA ASISTENCIAL

La pandemia mundial por COVID 19, ha seguido afectando intensamente al complejo hospitalario durante este año 2021. Al igual que el año anterior, la gran calidad humana y profesional de todo el equipo asistencial ha permitido superar muchos de los problemas que ha generado.

Mantener en funcionamiento los equipos de trabajo multidisciplinarios, ha sido esencial para superar también este año el impacto de la pandemia. Ha permitido adaptar de manera muy rápida y eficiente las áreas de atención y la organización asistencial.

La actividad asistencial se ha ido recuperando de manera lenta y progresiva, al disminuir la presión de la pandemia en nuestro complejo.



ACTIVIDADES MÁS RESALTANTES

- Banco de Sangre: se debería compartir el trabajo extramural realizado a través de las campañas de donación voluntaria. El 2021 es un año donde esta actividad ha logrado consolidarse en un trabajo conjunto mediante los convenios con los Bancos de Sangre tipo II y que nos ha llevado a cambiar la cultura de transfusión de hemocomponentes, siendo todo nuestro abastecimiento por donación y habiendo erradicado por completo los conceptos de reposición de sangre. El servicio cuenta con estadística e imágenes fotográficas que podría compartir.
- Obstetricia: durante el 2021 y como en años anteriores, desarrollaron su actividad académica por el día Internacional de la Obstetricia, convocando a expositores nacionales e internacionales. Obstetricia es uno de los servicios que trabaja con mucho empeño el tema de la capacitación continua lo cual permite mantener, no solo actualizados a los colaboradores en medicina basada en evidencias, sino también a mantener un agradable clima laboral.



POLICLÍNICO

El año 2021, el Policlínico Kaelin ha participado en la vacunación contra la COVID 19 aplicando la 2ª dosis a nuestros colaboradores.

Se ha reactivado con mayor fuerza la actividad presencial en las consultas ambulatorias de todos los servicios, continuando con la actividad remota (a través del teléfono).

El Policlínico fue acreditado como sede docente para la formación de médicos especialistas en Medicina Familiar y Comunitaria y en Julio de este año 2021 se incorporó el (la) primer(a) residente del programa.

Durante el segundo semestre del año, se ha estado preparando el policlínico para la reacreditación por la Joint Comission International, prevista para el primer trimestre del próximo año.



HOSPITAL

En la adaptación del hospital a los efectos de la pandemia, se acondicionó una área con Módulos para el triaje respiratorio diferenciado, para brindar una mejor zona de trabajo para el personal y para la atención a los pacientes.

Se reforzaron los equipos de trabajo intrahospitalario, permitiendo una mejor gestión de los ingresos en la UCI y el consumo de Oxígeno. También permitió una adaptación muy fluida de las diversas áreas asistenciales, para contener el incremento de los casos COVID durante la segunda Ola.

Con la disminución de los casos por segunda Ola, se incrementó de forma progresiva la atención ambulatoria presencial y la actividad quirúrgica programada

Iniciado el segundo semestre de 2021, se reiniciaron las visitas presenciales de familiares a pacientes de áreas no COVID, lo que permitió recuperar progresivamente la normalidad en el hospital.

Durante este año 2021, se han iniciado campañas de donación voluntaria de sangre, juntamente con los Bancos de Sangre tipo II con los que mantenemos convenio. El cambio del modelo en la donación de sangre, pasando de la donación de sangre por reposición a la donación voluntaria de sangre, proporciona un mayor grado de seguridad para los pacientes que la necesitan. Con ello contribuimos también a cumplir con los objetivos del MINSA y el PRONAHEBAS

Durante el 2021 al igual que en años anteriores, el servicio de Obstetricia ha seguido desarrollando su actividad académica por el día Internacional de la Obstetricia, convocando a expositores nacionales e internacionales. El servicio de Obstetricia es uno de los servicios que trabaja con mucho empeño el tema de la capacitación continua lo que permite que los colaboradores sigan actualizándose y a mantener el nivel de calidad de la atención.



UNIDAD DOMICILIARIA

Actividades más relevantes:

1. Programa de cuidados Crónicos: de pacientes postrados o dependientes severos con enfermedades crónicas o discapacitantes. Atención médica e interdisciplinaria diferenciada en grupos de riesgo, seguimiento y cuidados de enfermería, manejo de catéteres, ostomas, lesiones, entre otros; abordaje social, terapia física, psicológica y nutricional en domicilio. Laboratorio, imágenes y atención especializada.

2. Programa de cuidados paliativos: Atención paliativa de pacientes en estadio terminal, control de síntomas, abordaje paciente familia, pre-duelo y contención del duelo.
3. Programa de atención post alta: Atención de pacientes post alta hospitalaria, control médico, cuidados de enfermería, manejo parenteral y terapias.
4. Urgencias: Atención de urgencia en domicilio.

• Intervención en pacientes COVID

Innovamos para lograr continuidad de atención

- Continuidad tele atención: Atención médica y multidisciplinaria telefónica para pacientes de bajo riesgo para continuidad de seguimientos.
- Continuidad videoconferencia: Atención médica y multidisciplinaria tipo videollamada, dirigido a pacientes de moderado riesgo para continuidad de seguimientos, con necesidad específica de orientación demostrativa.
- Atención en domicilio seguro: Atención médica y multidisciplinaria en domicilio dirigido a pacientes de alto riesgo y con necesidad de seguimiento de problemas de salud crónico complejo y avanzado.
- Atención urgente en domicilio: Dirigido a pacientes covid y no covid con criterios de urgencia y traslado asistido para manejo hospitalario en caso de emergencias.



Rigurosos procesos de seguridad para nuestros pacientes y profesionales.

- Preoperativos: Actualización de procesos previos a la atención, organización de equipos profesionales diferenciados para atención covid y no covid, adecuación de espacios de preparación de espacios de trabajo diferenciados por riesgo y tipo de actividad; implementación de flujos de tránsito covid y no covid, Capacitación permanente sobre cada uno de los procesos de seguridad implementados.

- Implementación de triaje respiratorio a través de central de urgencias y previa a cada visita domiciliaria a fin de garantizar la oportunidad y tipo de atención requerida por el paciente y el nivel de protección requerido por el profesional.
- Operativa: Durante la atención: actualización de elementos de protección personal para coyuntura covid y según nivel de riesgo y normativa nacional vigente; incorporación de medidas de seguridad por covid en unidades móviles, implementación de procedimiento de desinfección en abordaje y desembarco de profesionales, procedimiento de limpieza y desinfección de equipos previa y posterior a cada visita domiciliaria.
- Seguimiento y atención de pacientes Covid en domicilio identificados de manera ambulatoria o en domicilio y seguimiento de pacientes post alta hospitalaria, atención en domicilio y/o derivación hospitalaria según prioridad y necesidad de atención.
- Incorporación de la teleatención dentro del modelo de atención de pacientes en domicilio, garantizando la continuidad de atención de pacientes de bajo riesgo y promoviendo el trabajo remoto de profesionales de la salud con riesgo.
- Post operativo: posterior a la atención en domicilio: Proceso de eliminación especial y diferenciada de residuos, limpieza y desinfección de equipos biomédicos utilizados en las visitas domiciliarias, Actualización de proceso de desinfección de unidades móviles. Supervisión de cumplimiento de estándares de calidad y seguridad dentro de la atención en domicilio.

MEMORIA CORPORATIVA 2021

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. Gracias a todos por su apoyo, entrega y esfuerzo en este año tan difícil tanto nivel profesional como a nivel personal y por seguir haciendo historia en el Perú.



Complejo Hospitalario
Guillermo Kaelin



MEMORIA CORPORATIVA 2021



Complejo Hospitalario
Guillermo Kaelin

Hospital y policlínico:

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

www.vmtsalud.com.pe

