



Complejo Hospitalario  
Guillermo Kaelin

# MEMORIA

## CORPORATIVA



# ÍNDICE



<b>01</b>	Nuestra Entidad	02	<b>06</b>	Recursos Asistenciales	18
<b>02</b>	Cartera de Servicios	05	<b>07</b>	Recursos Económicos	24
<b>03</b>	Estructura Organizacional	08	<b>08</b>	Áreas de Apoyo	28
<b>04</b>	Recurso Humano	12	<b>09</b>	Actividad Asistencial	34
<b>05</b>	Recursos Tecnológicos	15	<b>10</b>	Principales Logros del Complejo Hospitalario	39
			<b>11</b>	Actividad Institucional	47

**CARLOS ROQUÉS**

Gerente General

2022 ha sido un año de paso a la recuperación de la normalidad (pese a la situación aun mantenida de emergencia sanitaria), la pandemia fue dando paso a la recuperación de más actividad presencial, y de mayor demanda, pero, por otro lado, junto a la coyuntura del país y mundial, ha provocado diferentes riesgos y dificultades que ha habido que afrontar de forma adecuada.

Por otro lado, hemos tenido grandes satisfacciones, las reacreditaciones de nuestros servicios de atención primaria y domiciliaria han demostrado nuestro firme empeño en avanzar en la calidad y seguridad de nuestros pacientes, que igualmente pronto se verá demostrada en nuestra actividad hospitalaria, postpuesta por el inicio de la pandemia.

También hemos iniciado proyectos de cara a retos futuros, como son el plan de reposición de equipos y mobiliario, recabando las necesidades actuales y proyectando las futuras. Es un trabajo que continuará en 2023 y se culminará entre 2024 y 2025. Y hemos ido adaptando nuestras áreas a las necesidades que esperamos en el próximo tiempo y a los objetivos marcados en nuestro Plan Estratégico 2022-2024.

Como organización, este tiempo también nos ha servido para seguir consolidando nuestra cultura, orientarnos en el camino de la sostenibilidad, recuperar y reforzar nuestra presencia en el sector y en diferentes foros, donde ganamos reconocimiento día a día, como organización sanitaria, pero también responsable, y sostenible.

En definitiva, esta memoria, como siempre, recoge todos estos aspectos de forma detallada y pretende servir para reconocer y agradecer a todos el trabajo y los logros obtenidos en el año. Siempre con la vista en la mejora continua y la búsqueda de nuestra visión y propósito recientemente expuestos. Ser referentes, desde el liderazgo, en la transformación de la salud y del bienestar en Perú, para contribuir a la mejora de la calidad de vida de los peruanos.

Gracias por ser parte de ello.



COMPLEJO HOSPITALARIO GUILLERMO KAELIN. Exteriores del Hospital.

## 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. Ambos complejos pertenecen a IBT Group, grupo empresarial especializado en el desarrollo y ejecución de obras públicas, proyectos de equipamiento “llave en mano” y concesiones.

**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



**AMBIENTE DE HEMODIÁLISIS** Interiores del Hospital.

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

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 Rebagliati 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.



POLICLÍNICO GUILLERMO KAELIN. Exteriores del Policlínico

## POLICLÍNICO

### Especialidades médicas:

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

### Otras especialidades:

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



ÁREA DE NEFROLOGÍA. Personal VMT

## 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
- Geriátrica
- Medicina Física y Rehabilitación
- Medicina Intensiva
- Medicina Interna
- Nefrología
- Neumología
- Neurología
- Neonatología
- Psiquiatría
- Reumatología



UNIDAD DOMICILIARIA. Personal VMT

UNIDAD DOMICILIARIA

- Programa de cuidados crónicos
- Programa de cuidados paliativos
- Programa de atención post alta
- Urgencias



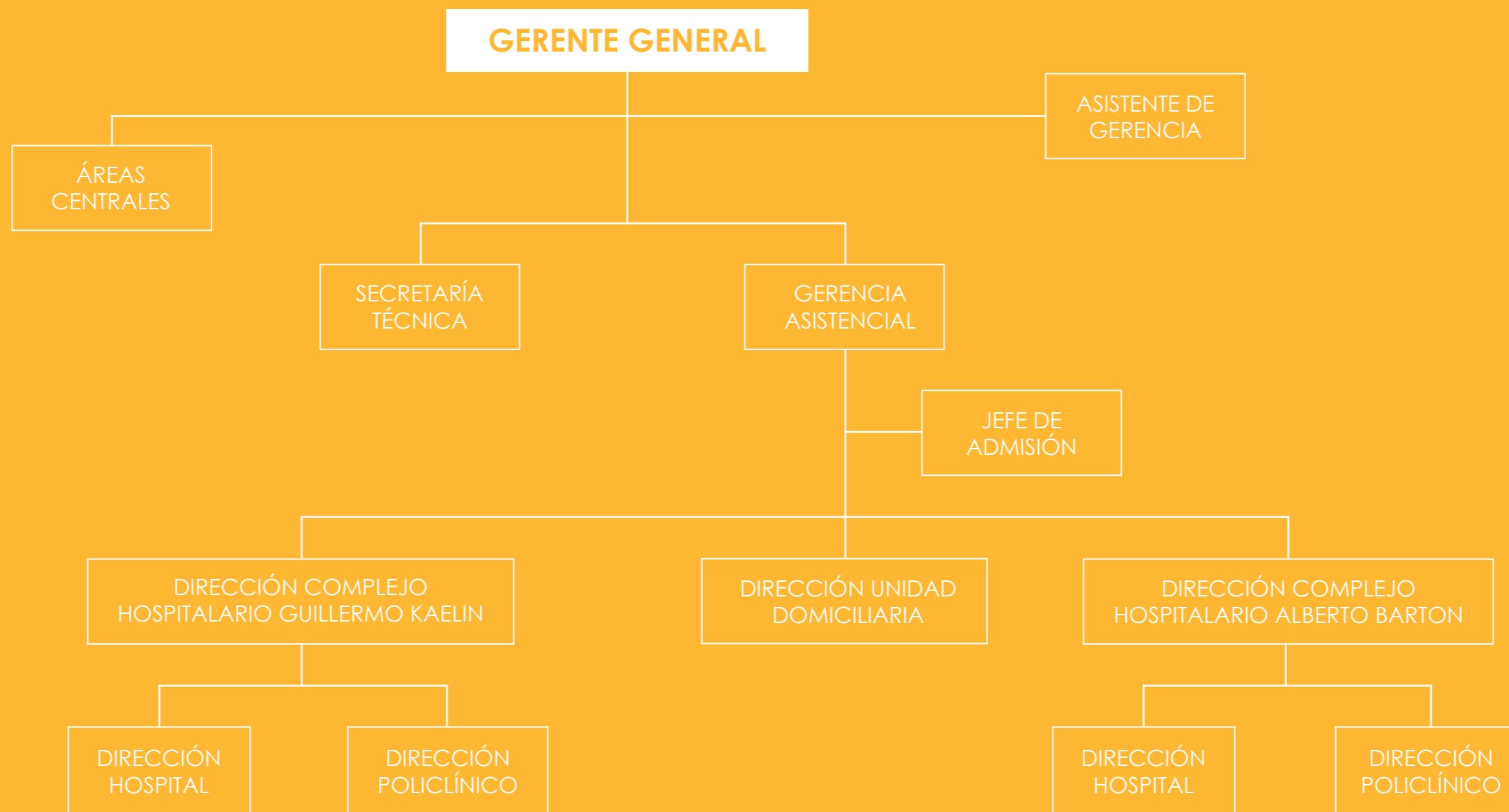


**UNIDAD DOMICILIARIA.** Re acreditación JCI UDO

Unidad de atención en domicilio fue 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.

UDO fue reacreditada el 2022 por la Joint Commission International (JCI)



# 03 Estructura Organizacional



# 04 Recurso Humano



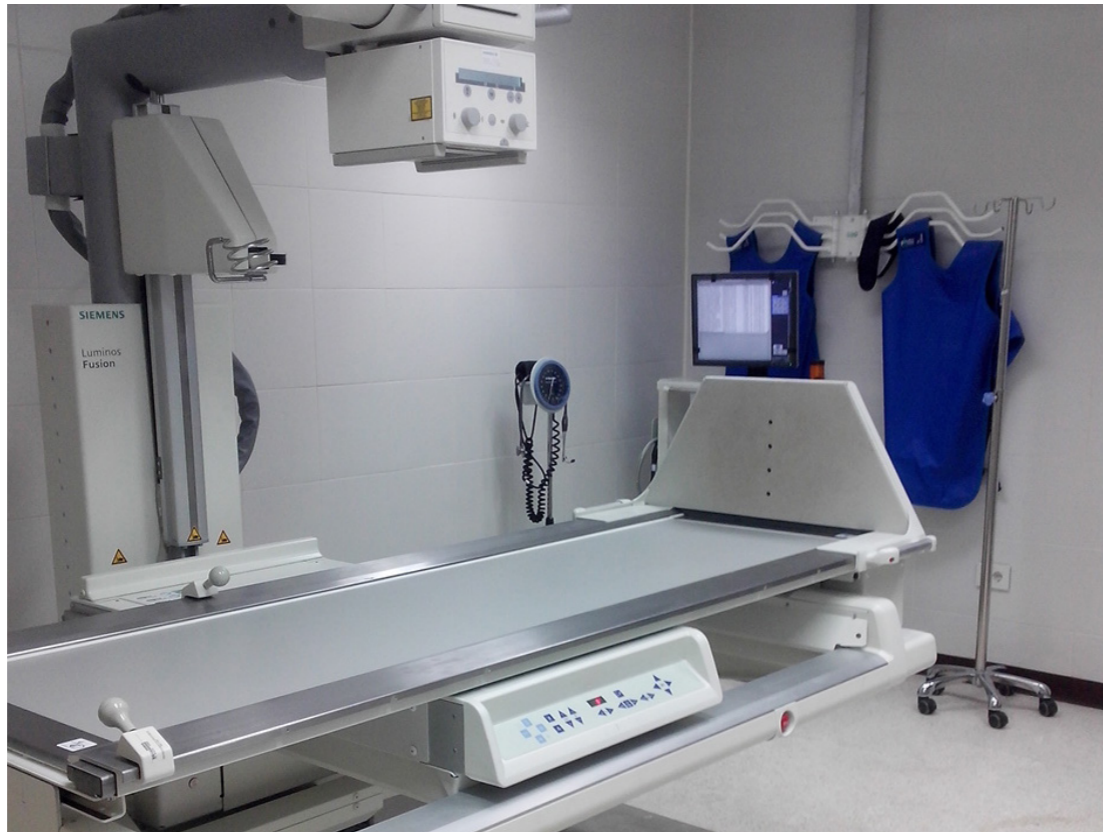
ÁREA ASISTENCIAL	Personas
Clínica	62
Quirúrgica	111
Emergencia	61
Medicina Familiar y Comunitaria	63
Ginecología y obstetricia	76
Pediatría y Neonatología	30
Odontología	43
Rehabilitación	39
Diagnóstico por imagen	50
Nefrología	15
UCI/UCIN	21
Enfermería	742
Farmacia	62
Nutrición	7
Psicología	7
Unidad Domiciliaria	58
<b>TOTAL</b>	<b>1447</b>



EQUIPO DE PEDIATRÍA. Personal VMT

ÁREA NO ASISTENCIAL	Personas
Admisión y Gestión de Pacientes	121
Dirección	3
Administración	96
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>

# 05 Recursos Tecnológicos



**LABORATORIO CENTRAL.** Hospital Guillermo Kaelin

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

# 05 Recursos Tecnológicos



Microscopio para examen de ORL	02	Incubadora de transporte - estándar	03
Campímetro visual	02	Incubadora de transporte - UCI	01
Biómetro ocular	02	Ventilador volumétrico + PCV	22
Microscopio endotelial	02	Ventilador volumétrico + PCV avanzado	13
Microscopio quirúrgico	01	Ventilador neonatal	05
Visiómetro	02	Ventilador de transporte	06
Autoqueratorefractometro	02	Doppler transcraneal portátil	01
Ecógrafo oftalmológico	01	Cuna de calor radiante	04
Facoemulsificador	01	Máquina de terapia renal continua	02
Autoclave de cassette de ciclo rápido	01	Máquina de hemodiálisis	25
Esterilizador a baja temperatura con peróxido de hidrógeno	01	Equipo automatizado para diálisis peritoneal continua	01
Esterilizador a vapor de red dos puertas (500 a 610 lt)	02	Equipo de ósmosis inversa portátil para máquina de	01
Lavador desinfectador	02	hemodiálisis	05
Lavador ultrasónico para instrumental	06	Impedanciómetro	08
Lavadora automática para endoscopios	02	Máquina de anestesia	01
Central de monitoreo	04	Equipo de magnetoterapia	02
Incubadora neonatal - estándar	06	Equipo de terapia con onda corta	02
Equipo de fototerapia	10	Equipo de electroterapia de corrientes múltiples	01
Incubadora neonatal - UCI	04	Equipo de terapia combinada (electroterapia / ultrasonido)	03

**EMERGENCIA ADULTOS**

Tópico de triaje	04
------------------	----

**Trauma shock**

Sala (2 camas)	01
Boxes polivalentes	48
Tópicos de consulta	05

**Tópicos de atenciones**

Boxes de ginecología	02
Sala de traumatología (yesos)	01
Sala de procedimientos quirúrgicos	01
Sala	01

**Sala de nebulización**

Sala	05
------	----

Tópicos de inyectables	01
------------------------	----

**EMERGENCIA PEDIATRÍA**

Triaje	02
--------	----

**Tópicos de atención**

Boxes polivalentes	13
Tópicos de consultas	05

**Sala de nebulización**

Sala (2 puestos)	02
------------------	----

**TOMA DE MUESTRAS LABORATORIO**

Puestos policlínico	05
Puestos hospital	08

**BLOQUE QUIRÚRGICO Y OBSTÉTRICO**

Quirófanos programados	06
Quirófanos emergencias	01
Sala de parto	02
Quirófanos urgencias obstétricas	01
Cama de dilatación / partos	04

**BLOQUE QUIRÚRGICO Y OBSTÉTRICO**

Hospitalización médica	78 camas
Hospitalización quirúrgica	26 camas
Hospitalización gineco-obstétrica	30 camas
Hospitalización pediátrica	28 camas
Cuneros	20
UCI	08 camas
Reanimación	07 camas
UCIN	12 camas
UCI Neonatología	04 camas

**ÁREA CONSULTAS EXTERNAS**

Consultorios hospital	59
Consultorios policlínico	51



## GASTOS DEL PERSONAL



Sueldos y salarios	S/ 52,405,068
Horas extras	S/ 2,197,617
Gratificaciones	S/ 11,910,342
Vacaciones	S/ 5,981,422
Otras reenumeraciones	S/ 15,621,412
Asignación familiar	S/ 993,562
Bonos por cumplimiento	S/ 6,312,952
Régimen de prestaciones de salud	S/ 6,818,222
Compensación por tiempo de servicio	S/ 7,099,300
Atención al personal	S/ 206,661

**TOTAL GASTOS DE PERSONAL****S/ 109,546,558**

## GASTOS CORRIENTES



Consumo material no sanitario	S/ 7,948,019
Consumo material sanitario	S/ 15,521,839
Consumo farmacia	S/ 30,613,577
Alimentación	S/ 2,627,236
Servicios contratados	S/ 94,542,615
Suministros externos	S/ 2,059,178
Construcción y equipamiento	S/ 831,631
Otros	S/ 2,325,455

**TOTAL****S/ 156,469,551**





**OPERACIONES Y ORGANIZACIÓN INTERNA.** Gerente

**01 GERENCIA DE OPERACIONES Y ORGANIZACIÓN INTERNA**

La misión de esta área continúa siendo la de proyectar a toda la empresa el más completo soporte operativo, a la vez que definir procesos y metodologías eficientes que ayuden a planificar y hacer posible la integración de los distintos objetivos estratégicos para la consecución de los mismos.

**SUBÁREAS:**

1. Servicios Generales
2. Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)
3. Gestión y Administración Documental
4. Control y Gestión de Archivos Fijos
5. Seguridad Patrimonial



SERVICIOS GENERALES. Personal

### 1.1 SERVICIOS GENERALES:

Departamento que gestiona de manera estratégica, operativa y táctica el conjunto de servicios no asistenciales de soporte transversal a los procesos clínicos y de apoyo. Estos servicios identificados como mantenimiento, alimentación, limpieza, residuos, lavandería y transporte cumplen con las obligaciones asociadas al contrato APP y marco regulatorio, siendo gestionados bajo un enfoque basado en riesgos, rendimiento, sostenibilidad y calidad.

**Nº INTEGRANTES:** 15

#### ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES:

1. **Contrato APP:** Cumplimiento superior al 98% en los procesos de supervisión mensual.
2. **KPI's principales:** Se logró un nivel de satisfacción de >93%, cumplimiento operativo de 98%, ausentismos <1% y una ejecución presupuestal del 96%.
3. **Plan de Eficiencia Energética 2018 – 2022:**
  - Energía Eléctrica: Ahorró 2022 por más de S/. 1.0 millones de Soles.
4. **Maximizando el Reciclaje:** Se logró reciclar +35,000 kg. y con ello se evitó +110 TN de CO2, +190 m3 de espacio de vertedero y +540 de tala innecesaria de árboles.

#### ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES POR COYUNTURA COVID:

La pandemia por COVID-19 continúa y en ese sentido el despliegue de actividades que contribuyen a una atención de calidad y segura se han mantenido y mejorado en el tiempo. El programa de mantenimiento preventivo logró un cumplimiento superior al 90%, en el área de Servicios Hospitalarios los 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, entre otros. En la Unidad de transporte se brindó un servicio de transporte asistido a 12,903 pacientes con ambulancias tipo I, II y III, de los cuales 104 pacientes con patología COVID-19.



## 1.2 PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD (PAUS)

Es una plataforma de atención y gestión de las consultas e insatisfacciones de los usuarios (pacientes y familiares) atendiendo las necesidades que se presenten; 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, así también, somos responsables del tratamiento desde su registro y notificación de los reclamos interpuestos en las IPRESS de la Sociedad Operadora.

**Nº INTEGRANTES:** 4

### ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES:

1. Elaboración de estrategias de trabajo junto a la Gerencias Adjuntas, para la revisión, mantenimiento y seguimiento de los indicadores según contrato (Porcentaje de quejas < 10% y porcentaje de quejas resueltas 80%) y reporte de indicadores internos para mejorar las casuísticas para la implementación de las medidas de mejora directamente con los servicios.
2. Remodelación de la Plataforma del hospital Barton e independización de la Plataforma del Policlínico Kaelin, cumpliendo los objetivos de mantener la privacidad en la atención de los usuarios.
3. Reconocimiento por parte de los colaboradores de ambas empresas a los equipos de PAUS-Barton y PAUS-Kaelin con el premio del Programa Team-Work, por ser un equipo amigable, comprometido, confiable y por trabajar dando lo mejor este 2022.



**PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO.** Personal VMT

### ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES POR COYUNTURA COVID:

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



**EQUIPO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL.** Personal

**1.3 GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL:**

Es el área responsable de gestionar y administrar el proceso de trámite documentario, desde la recepción, revisión, registro y distribución de los documentos, ya sean físicos o virtuales, que ingresan a través de las mesas de partes de la organización, de este modo se asegura la calidad y eficacia en la transmisión de la información.

**Nº INTEGRANTES:** 5

**ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES:**

- 1. Desarrollo de mesa de partes virtual para requerimientos de pacientes
- 2. Reapertura presencial de las mesas de partes
- 3. Implementación de indicadores de trámite documentario

**ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES POR COYUNTURA COVID:**

Mantenimiento de correo electrónico para la recepción virtual de requerimientos de pacientes.



**EQUIPO DE AMISIÓN Y GESTIÓN DEL PACIENTE.** Personal

## **02** 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.

**N° INTEGRANTES:** 122

### **ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES:**

1. Reincorporación y proceso de adaptación de colaboradores que se encontraban en gestión remota, lo que mejoró la gestión del paciente en complejos.
2. Inicio de homologación de procesos de Admisión en Hospitales de cara a acreditación 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.



**EQUIPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.** Personal

### **03** GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

El área tiene como objetivo velar por el cumplimiento de la normativa legal, fortalecer el buen clima laboral y conseguir implicación e identificación de los trabajadores con la empresa.

#### **SUBÁREAS:**

1. Marca Empleadora
2. Selección, Desempeño y Gestión del Talento
3. Compensaciones
4. Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)
5. Formación, Clima y Desarrollo

#### **ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES:**

1. Encuesta de clima laboral y liderazgo
2. Reconocimientos
3. Implementación SAP



**EQUIPO DE FINANZAS.** Personal

## 04 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.

**N° INTEGRANTES:** 22

### ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES:

1. Obtención de líneas de confirming y factoring en entidades financieras para financiar pagos a proveedores por un total de S/13.4 millones
2. Implementación del procedimiento de recepción electrónica de comprobantes de pago,
3. Durante el 2022, dos procesos seguidos contra la SUNAT ante el Tribunal Fiscal, relacionados con el IGV del año 2014, fue resuelto a favor de ambas Sociedades Operadoras.



EQUIPO DE LEGAL Y CUMPLIMIENTO. Jefes del área

## 05 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:** 11

### ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES:

- 1. Asesoría para la implementación del Plan para la Prevención, Vigilancia, Prevención y Control de la COVID:** El área Legal brindó asesoría y acompañamiento al área de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medicina Ocupacional durante la implementación y ejecución del Plan, ante los constantes cambios normativos de la materia.
- 2. Resultado favorable de los procedimientos sancionadores iniciados por SUSALUD en el Complejo Alberto Barton y Guillermo Kaelin de la Fuente:** Desde el área Legal se llevó a cabo la defensa correspondiente a los complejos hospitalarios, obteniendo la absolución de responsabilidades imputadas por presuntas infracciones administrativas en el sector salud, así como la nulidad de resoluciones con sanción multa.
- 3. Despliegue de capacitaciones de sensibilización y preventivas para ambos Complejos Hospitalarios:** El área Legal brindó capacitaciones al personal de asistencial y administrativos, respecto a los temas más contingentes presentados durante el año en la operativa de los Complejos Hospitalarios.





**EQUIPO DE SISTEMAS.** Personal

## **06** 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.

**N° INTEGRANTES:** 48

### **ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES:**

1. Desarrollo y seguimiento del PRAE para renovar los equipos del datacenter,
2. CCTV y otros para que puedan ser adquiridos en 2023.
3. Gestión a través de indicadores del área
4. Adquisición del software SAP Successfactors para RRHH
5. Implementación de la plataforma de e-learning
6. Sustitución de las contraseñas en el Hosix por el fotocheck
7. Implementación de la firma digital por Sharepoint
8. Incorporación del subgerente de la Unidad de Control de Gestión
9. Desarrollo del software PIDE 2.0 sobre dispositivos Android para automatización del Kamban.



**EQUIPO DE COMUNICACIÓN, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN.** Personal

**07 GERENCIA DE COMUNICACIÓN, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN**

El área tiene como objetivo central reforzar e intensificar la difusión y el conocimiento tanto interna como externamente del modelo de atención de los complejos y los programas de éxito. Se busca obtener y mantener una buena reputación con todos los públicos de interés.

**Nº INTEGRANTES:** 12

**ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES COMUNICACIÓN EXTERNA:**

1. Apariciones en medios de comunicación generales y especializados para posicionar el modelo y a los especialistas.
2. Gestión de redes sociales, a través de publicaciones informativas y preventivas de salud.
3. Gestión de web del complejo.
4. Boletín digital para pacientes
5. Respuesta a las consultas de los usuarios y pacientes que llegan a través de los diversos medios.
6. Organización de eventos corporativos.



#### ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES COMUNICACIÓN INTERNA:

1. Gestión de los diversos canales de comunicación interna para mantener informados a los colaboradores. Se realiza una escucha activa a las consultas de los mismos. Medios: Intranet, Yammer, Mailing, boletines, periódicos murales y televisores.
2. Soporte en campañas corporativas a las diversas áreas del complejo. Se destaca el asesoramiento en la conceptualización, ejecución y diseño de las diversas campañas.
3. Se ha venido trabajando en campañas de endomarketing.
4. Conceptualización y ejecución de eventos para público interno.

#### ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES DIVERSIDAD E INCLUSIÓN:

1. Actualización del Plan de Diversidad e Inclusión, el cual abarca acciones para todos los grupos prioritarios, así como tareas de la identificación y mitigación de riesgos en derechos humanos, tareas de los planes de gestión para grupos no adscritos y tareas de proyección a la comunidad encargadas por la Gerencia.
2. Implementación de políticas o procedimientos: se elaboró los Instructivos para identificación y evaluación de riesgos en derechos humanos.
3. Diagnóstico y certificaciones: Se envió una nueva postulación al Ranking PAR 2022, herramienta de medición anual, gratuita y confidencial de las condiciones de equidad de género de las organizaciones latinoamericanas.
4. Seguimiento a personal con discapacidad, se realizaron visitas domiciliarias y acompañamiento al programa de intervención psicológico. Se actualizó la base de datos de PcD.

#### Seguimiento Convenio Aurora:

5. Se continuó el envío de las oportunidades laborales por parte del área de Gestión de Talento Humano.
6. Se dieron charlas al personal en temas de hostigamiento y acoso.



**EQUIPO DE COMUNICACIÓN, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN.** Personal

7. Se realizaron actividades para los pacientes y visitantes al complejo durante diversas efemérides para sensibilizar en temas de violencia.
8. Se implementó el Curso de Asistente en Enfermería ofrecido por el Instituto Ricardo Palma para 10 becarias. pero el filtro de la mentora de inclusión determinó la necesidad de 3 reemplazos.
9. Se suscribió un convenio con la Asociación de Hogares Nuevo Futuro, para la inserción laboral de beneficiarios/as de sus intervenciones, brinda 3 becas para el curso de asistente en enfermería y facilidades para la inserción laboral.

#### Voluntariado corporativo

10. Se organizó dos actividades piloto de voluntariado corporativo de tipo asistencial, a manera de campañas de salud preventiva para todas las familias priorizadas durante el mapeo, en alianza con la ONG Ayuda Perú Sol en Villa María del Triunfo.
11. Amigos del Barton y Amigos del Kaelin
12. Se coordinó con los grupos de voluntarios externos, Amigos del Barton y Amigos del Kaelin, para que gestionen la documentación solicitada por SST para el retorno a la presencialidad. Se postergó el retorno para el 2023 por repunte de Covid-19.

# 08 Áreas de apoyo



RE ACREDITACIÓN JCI. Policlínico

## 08 CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

La subgerencia de Calidad, Medio Ambiente & ESG busca establecer y mantener un sistema de gestión estandarizado que permita garantizar una asistencia sanitaria óptima, acorde a las necesidades de nuestros adscritos y una atención segura a través de una gestión de riesgos y búsqueda permanente de la mejora continua de nuestros procesos. Desde un enfoque ambiental, alineados a una estrategia definida, promovemos la prevención del ambiente identificando actividades con potenciales riesgos para mitigar los riesgos.

Adicionalmente, la alta gerencia determinó sumar a sus procesos al área de ESG & Sostenibilidad, demostrando una vez más su compromiso con el país y mantenernos alineados a los nuevos modelos de negocios responsables, procesos que están bajo el liderazgo de la Sub-Gerencia.

Nº INTEGRANTES: 11



**DÍA MUNDIAL DE LA SEGURIDAD DEL PACIENTE.** Hospital

### 1. ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES GESTIÓN DE CALIDAD:

Este 2022 enfocados en reforzar la seguridad del paciente y con el objetivo de cumplir los más altos estándares de la calidad, se desarrollaron e implementaron las siguientes mejoras.

#### A. Re-Acreditaciones Internacionales:

En febrero 2022 el Centro de Atención Primaria Guillermo Kaelin obtuvo satisfactoriamente la Re-Acreditación Joint Commission International (JCI) cumplimiento con 140 estándares de los 147 evaluados y en Junio la Unidad Domiciliaria obtuvo también la Re Acreditación JCI cumplimiento con 165 estándares de los 183 evaluados.

#### B. Mejora continua:

- Con el objetivo de mejorar nuestros procesos y cumplir los más altos estándares de Calidad y Seguridad del paciente se realizó el Kick-off del Proyecto: "Yo trabajo por el Paciente", para lo cual se realizó la planificación y elaboración del Gantt y se implementó la Metodología del Líder de Capítulo.
- En octubre se llevó a cabo la evaluación de "línea base" tomando como referencia los estándares JCI, como punto de partida para el diseño de los planes de mejora en el complejo. Actualmente se viene ejecutando despliegue y las sesiones de seguimiento liderado por los Gerentes del Proyecto.
- Actualización de las herramientas para ejecutar las rondas de seguridad del paciente (fichas de evaluación, análisis de riesgos y Plan de mejora) que se aplican mensualmente en el Policlínico y Hospital, esta mejora ha permitido que el despliegue sea más ágil, disminuyendo el tiempo invertido de 3 días a 1 día.
- Implementación al 100% de la Gestión documental a través de un único repositorio, adaptado al nuevo flujo de firma digital y bajo el control operativo del Gestor de Calidad.
- Automatización de la herramienta de seguimiento global del proyecto "Yo trabajo por el paciente" – Hospitales el cual permitirá llevar un control y seguimiento global del desempeño.
- Con la finalidad de implementar la metodología de "trazado de pacientes" para dar continuidad a la evaluación de nuestros procesos bajo los estándares de JCI se realizó la formación de trazadores internos en el mes de Octubre.



### C. Cultura de Seguridad del Paciente:

Con el propósito de reforzar nuestra cultura de seguridad del paciente y promover el reporte voluntario de los eventos de seguridad se implementó:

- En conjunto con el área de GTH se implementó la Plataforma E-Learning “formando una cultura de seguridad del paciente” el cual incrementó el porcentaje de personal capacitado a un 91%.
- Se implementó el código QR para que el personal pueda acceder a la plataforma de reporte de evento desde sus celulares y el no tener acceso directo a una PC deje de ser una barrera.
- Se modificó el módulo de reporte de eventos de seguridad con el objetivo de hacerlo más amigable y ágil para los colaboradores cuando realicen la descripción del evento.

- Enfocados en migrar de una gestión reactiva a una gestión proactiva de seguridad del paciente se planificaron y ejecutaron al 100% las rondas mensuales de seguridad del paciente en el Hospital y Policlínico.
- Se lanzó la encuesta de cultura de seguridad del paciente con el objetivo de evaluar la percepción del grado de cultura de seguridad de la organización e identificar oportunidades de mejora a implementar en el 2023.
- Se desarrollaron actividades por el día internacional de la seguridad del Paciente: concurso trivia a través de Yammer, murales alusivos al día, testimonios de la Gerencia y Directores del Hospital, activaciones (visitas a áreas asistenciales y administrativas con la temática).



CAMPAÑA YO TRABAJO POR LA SEGURIDAD DEL PACIENTE. Policlínico

### 2. ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES GESTIÓN AMBIENTAL:

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 operacionales, 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.

Durante el segundo semestre del año 2022, venimos alineando nuestros avances a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



**2.1 INFORMACIÓN RELEVANTE:**

**A) CUMPLIMIENTO LEGAL:**

Mediante el cumplimiento de los requisitos legales socioambientales, reducimos los conflictos con nuestras comunidades y mantenemos las buenas relaciones con las instituciones públicas y privadas.

La empresa, con las actualizaciones/modificación de los instrumentos correspondientes a la operación del complejo Hospitalario, viene cumpliendo con todos los compromisos ambientales asumidos ante DIGESA, de acuerdo con el RD. RD N 0500-2021-DCEA-DIGESA-SA, reportando de manera, mensual, trimestral y semestral los informes de monitoreo ambiental.

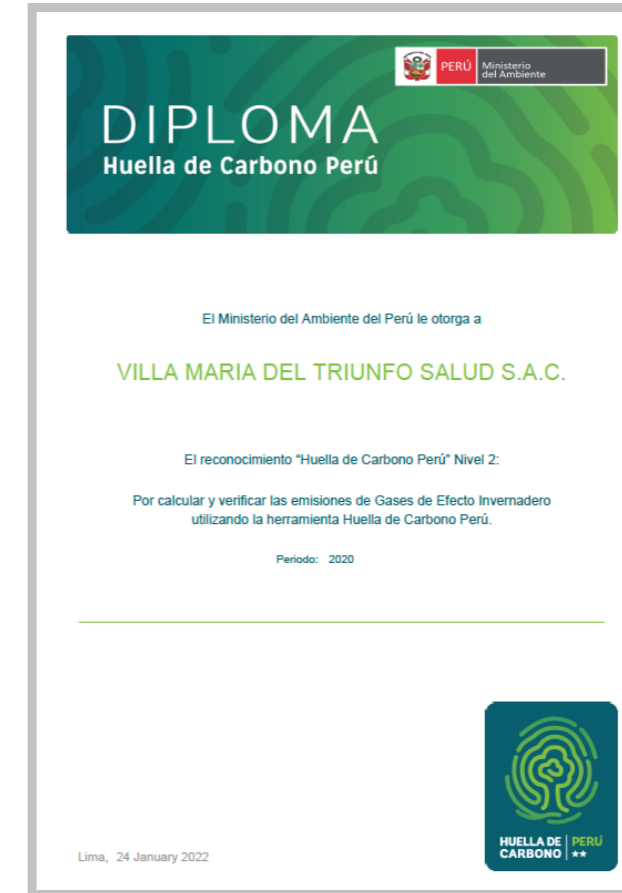


**B) HUELLA DE CARBONO Y VERIFICACIÓN:**

Durante el cálculo realizado en el año 2022, las emisiones correspondientes a la operación de Villa María del Triunfo Salud SAC correspondieron a 2085.1 toneladas de CO2 equivalente.

**Huella de Villa Maria del Triunfo Salud SAC**

- Alcance 1: 318.7 ton CO2 equivalente
- Alcance 2: 649.9 ton CO2 equivalente
- Alcance 3: 822.3 ton CO2 equivalente
- Alcance 4: 249.2 ton CO2 equivalente



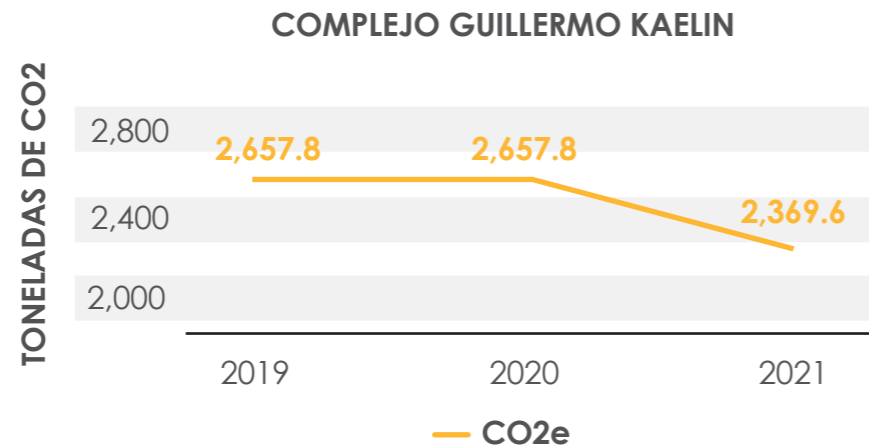
**Estrella N° 2 de la Huella de Carbono Perú.**  
Diploma de reconocimiento

Se obtuvo el Diploma de reconocimiento por parte del MINAM, por obtener la Estrella N°2 de la Huella de Carbono Perú, además se realizó la verificación de los cálculos en los informes de la huella, con la finalidad de poder obtener la Estrella N°3, el proceso de verificación se llevó a cabo con la empresa SGS del Perú, cumpliendo con el Protocolo GEI, NTP ISO 14064 y GL 2006.

# 08 Áreas de apoyo



En el cálculo realizado para el 2022, se evidencia la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, esto se viene dando desde el 2019. Se ha reducido un total de 10.84 % al año anterior.



### C) GENERACIÓN DE RESIDUOS:

Una gestión y manejo adecuado de los residuos contribuye con consumo responsables dentro de la organización. Este punto, fortalece nuestras buenas prácticas ambiental y minimiza los impactos negativos. Los residuos generados fueron dispuestos a través de una empresa operadora de residuos sólidos (EO-RS). Se ha tenido una reducción de un 4% con respecto al año anterior:



- 307,339 kilos de residuos peligrosos biocontaminados
- 12,049 kilos de residuos especiales
- 11,466 kilos de residuos punzo cortante
- 184,976 kilos de residuos no peligrosos

### D) VIGILANCIA Y CONTROL AMBIENTAL:

Durante el año 2022 y como parte de los compromisos ambientales en el marco del instrumento ambiental, se procedió a realizar la vigilancia y control de los componentes ambientales, mediante los monitoreos ambientales considerando las siguientes matrices: aire, ruido, agua de consumo, agua residual y superficies inertes.



Estos monitoreos son reportados periódicamente a la entidad reguladora correspondiente. Durante este año no se ha contado con ningún proceso sancionador o penalizaciones derivadas de alguna entidad fiscalizadora ambiental. Operativamente se realizaron:

- 8 monitoreos mensuales de calidad de agua
- 6 monitoreos mensuales realizados al área de Nefrología
- 27 monitoreos diarios
- 3 monitoreos semestrales de calidad de aire y ruido
- 2 monitoreo semestrales de calidad de agua de consumo humano
- 3 monitoreo semestrales de agua residual
- 4 puntos de monitoreo trimestral micro ambiental - superficies inertes



# 08 Áreas de apoyo



## 2.2 CONSUMO RESPONSABLE DE RECURSOS:

Durante el año 2022, se consumieron:

- **Energía (Kw.h):** 4,408,148 watts
- **Diesel (Gln):** 0 galones
- **Gas Licuado de Petróleo (Glp):** 0 m3
- **Agua (m3):** 52220 m3
- **Gas Natural (Sm3):** 59,005.21 sm3



Contribuimos con:

**Energía:** Promovemos el uso de energía amigables con el medio ambiente y ahorradoras.

**Agua:** Minimizamos el uso excesivo de agua dentro de nuestras instalaciones.

**Gas:** Apostamos por utilizar energías menos contaminantes.

## 2.3 RECICLAJE:

Durante el año 2022, se mantuvieron las acciones de segregar correctamente todos los residuos reciclables que, por su naturaleza, presentan esta característica, los cuales fueron donados a la ONG Ciudad Saludable. Entre ellos, tenemos:

CARTÓN/PAPEL	OTROS	PLÁSTICO DURO
22,709.00	593.00	2,147.00

La actividad de reciclaje evito la emisión de 6 Tn CO2 al ambiente.

## 2.4 INSPECCIONES:

Como parte de las actividades realizadas para verificar la operatividad de los sistemas de distribución de agua, se realizaron entrenamientos en manejo de equipos de calidad de agua e inspecciones en campo en conjunto con el área de Servicios Generales, en los cuales se reforzó acciones para el monitoreo de calidad de agua, técnicas de muestreo, entre otros, además de verificar la calidad y la correcta distribución del agua.



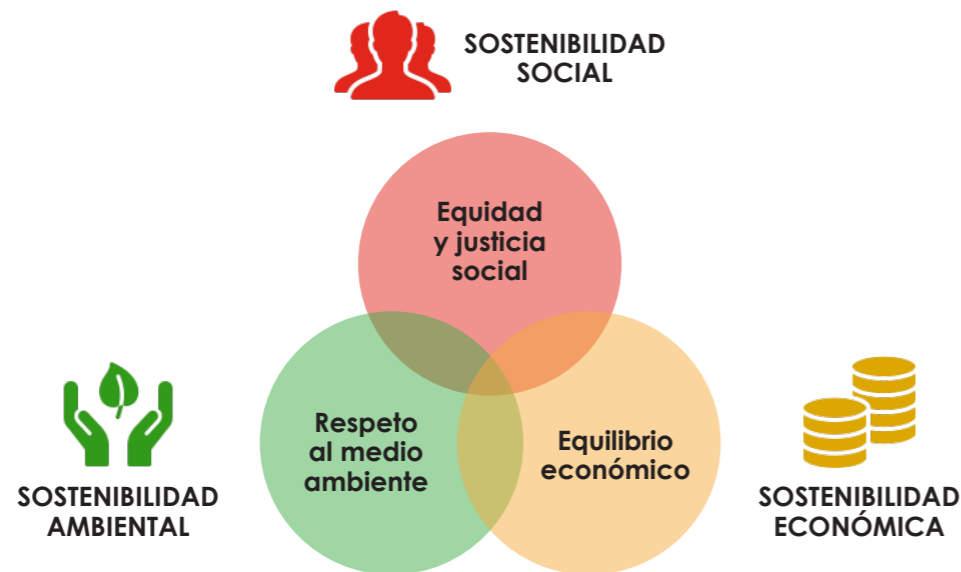
INSPECCIONES DE CAMPO. Servicios Generales



**3. ACTIVIDADES RELEVANTES DE LA GESTIÓN DE ESG Y SOSTENIBILIDAD:**

Cumplimos con el objetivo de reforzar la gestión ESG dando más relevancia a estas acciones, con un seguimiento y acompañamiento a la organización a nuestro enfoque de trabajar con debida diligencia en nuestros procesos. Para ello, se viene desarrollando una línea base de las actividades que venimos realizando, así evaluarlas y posteriormente desarrollar un plan de estrategias sostenibles y que éstas se encuentren con el enfoque de extender nivel humano, ambiental y gobernanza a toda nuestra cadena de negocio y principales stakeholders.

En cuanto a la gestión ESG, además de los temas sociales y ambientales que involucra la Sostenibilidad, incluye los temas de Gobernanza, que implica elementos fundamentales como la transparencia, la integridad, la legalidad, las políticas sólidas, la rendición de cuentas, la capacidad de respuesta y la ausencia de corrupción y delitos. Todos estos pilares, nos ayudan a construir una estrategia a largo plazo y lograr ser sostenibles en el tiempo.



**3.1 ACCIONES RELEVANTES EN NUESTROS PILARES DE SOSTENIBILIDAD**

**A) GOBERNANZA:**

Venimos trabajando este frente para tener claro el rol que quiere tener la empresa ante la sociedad y nos ayuda dar los puntos principales a trabajar. Trabajamos documentos que brindan soporte a nuestro compromiso con la Gobernanza Corporativa:

- 1. Cumplimiento de evaluación de Principios del Ecuador (PE):** Durante el año 2021, la compañía paso por su primera evaluación de PE donde se obtuvo un cumplimiento de 82.81%. Para el año 2022, hemos logrado obtener un cumplimiento general del 96%.
- En el segundo semestre del año se elaboró el informe de mapeo y percepción de grupos de interés, que forma parte evaluación del nivel de madurez que nos encontramos como organización. Aquí se clasificó, priorizó e identificó las percepciones, expectativas e interés sobre la gestión ambiental, social y gobernanza.
- En el segundo semestre del 2022, hemos realizado una evaluación para tener un análisis de materialidad. La materialidad hace referencia a la identificación y priorización de asuntos económicos, sociales y ambientales dentro de nuestra organización. Estos asuntos reflejan los impactos significativos identificados por la propia organización como consecuencia positiva o negativa sobre el entorno, pero también reflejan aquellos asuntos que son de preocupación de sus grupos de interés.
- 4. Ingreso al programa SDG CORPORATE TRACKER PERÚ:** El programa SDG Corporate Tracker, es una herramienta que mide la alineación del sector privado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a fin de generar evidencia para la toma de decisiones y de visibilizar sus avances con diversos actores y en diversos espacios. Este programa se encuentra impulsado por PNUD, GRI, CEPLAN y las Naciones Unidas Perú. IBT GROUP, apostó en participar para la segunda edición del programa SDG Corporate Tracker, para ello, nos evalúan los módulos de personas, planeta, prosperidad, paz, alianzas, niñez y adolescencia. Proceso que inició en el 4to trimestre del 2022.



## B) AMBIENTAL:

Venimos trabajando este frente alineando los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el cumplimiento de los Principios del Ecuador y la norma TCFD.

1. Matriz de Riesgos Operacionales frente al Cambio Climático: Con respecto a los riesgos asociados aplicables para la organización, están presentes y de manera general, los relacionados con el consumo de recursos para la generación de energía, desbordamientos (inundaciones) y enfermedades por calor. Todos estos se abordan con las acciones de reducción y ahorro en materia de consumo de energía, contamos con un plan de contingencia para los escenarios de inundaciones y así mismo, contamos con instalaciones que puedan brindar la necesaria aclimatación que se requiere en caso exista incrementos anormales de temperatura. De forma adicional, nos encontramos alineando un plan de acción en base a la norma TCFD, que contempla los elementos centrales de las recomendaciones de reportes financieros relacionados con el clima. En el caso de cambio climático, las matrices fueron publicadas en el segundo semestre del año 2022 en nuestra página web: [https://kaelin.pe/wp-content/uploads/2022/11/SOP-VMC-SIG-CAL-FO-29-MATRIZ-DE-RIESGOS-Y-OPORTUNIDADES\\_CC\\_RevNov2021.pdf](https://kaelin.pe/wp-content/uploads/2022/11/SOP-VMC-SIG-CAL-FO-29-MATRIZ-DE-RIESGOS-Y-OPORTUNIDADES_CC_RevNov2021.pdf)

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES													
CAMBIO CLIMÁTICO													
IDENTIFICACIÓN DE RIESGO Y OPORTUNIDAD			EVALUACIÓN DEL RIESGO			PLAN DE TRATAMIENTO							
Nº	¿? Riesgo / Oportunidad	Tipo de Riesgo	Relevancia del Riesgo	CAUSACIÓN	IMP	MI	Estrategia para el Tratamiento	Acciones	Responsables del Tratamiento	Plazo	Riesgo / Oportunidad	Observaciones	
1	¿? Baja calidad y baja disponibilidad del agua. Pérdida de la vida de las personas que requieren tratamiento de hemodiálisis por causa de la escasez y costo del agua.	Operativo / Complemento	Cobertura y Medio Ambiente	3	3	6	Evitando	Reducir	Contar con un sistema de agua, sólo para emergencias de escasez de agua.	SGG	04-2023	04-2023	
2	¿? Mala calidad del aire. ¿? Problemas pulmonares en los trabajadores y pacientes.	Operativo / Complemento	Cobertura y Medio Ambiente	1	2	2	NO Afectado	Aceptar	Contar con el stock de EPI, necesario para todo el personal, generado por este riesgo.	SGG/Compa	Permanente	Permanente	
3	¿? Suministro de mala calidad de agua que ingresa al complejo HSA.	Operativo/ Estratégico/ Impacto/ Complemento/ Financiero	Cobertura y Medio Ambiente	3	3	6	Evitando	Reducir	1. Contar con un programa de monitoreo de calidad de agua a informar los resultados en los puntos definidos. 2. Acceso de información de resultados a los centros respectivos.	SGG/HA	01-2023		
4	¿? Aumento en el gasto por sistema de aire acondicionado en algunos edificios. ¿? Aumento de enfermedades.	Operativo	Cobertura y Medio Ambiente	2	3	6	Evitando	Reducir	1. Contar con sistemas de aire acondicionado eficientes 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 tratamiento de enfermedades respiratorias.	(1)SGG (2)SE (3)Diseño medico	(1) 01-2023 (2) 04 (3) 04-2023		Se actualizó Matriz en febrero 2023

## Rumbo a nuestra nueva esencia

**PARTICIPA DE LA**

### II Encuesta de Movilidad Sostenible

**#LaEsenciaQueNosUne**



Puedes desarrollarla escaneando el QR con tu celular

del 02 de enero al 02 de febrero

2. Iniciamos con el diseño del proyecto “Movilidades Sostenibles”, el cual se hará a nivel corporativo. La estratégica es reducir las emisiones que causan mayor impacto, para ello, hemos establecido gestionar nuestra reducción con proyectos sostenibles que trabajaran principalmente la categoría 3, Emisiones indirectas por transporte. Se está mapeando estas emisiones indirectas para gestionar adecuadamente el transporte de Taxis y movilidad, así como el transporte casa – trabajo con la finalidad de buscar la forma óptima de reducción de toneladas de CO2 equivalentes.

## C) SOCIAL

Dentro del Pilar Social, durante el segundo semestre del 2022 venimos trabajando con el equipo de inclusión social y diversidad con la finalidad de alinear los procesos de D&I, RSC y DDHH a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el cumplimiento de los Principios del Ecuador, GRI e ISO 26000.



## ACTIVIDAD ASISTENCIAL - POLICLÍNICO NÚMERO DE CONSULTAS SEGÚN EL ÁREA

ÁREA	1° TRIMESTRE	2° TRIMESTRE	3° TRIMESTRE	4° TRIMESTRE	TOTAL POR ÁREA
<b>Medicina Familiar y Comunitaria</b>	<b>61,922</b>	<b>66,866</b>	<b>70,975</b>	<b>80,081</b>	<b>279,844</b>
Presencial	11,108	17,669	22,969	27,244	78,990
Teleasistencia	50,814	49,197	48,006	52,836	200,853
Videoconferencia	-	-	-	1	1
<b>Enfermería CAP</b>	<b>24,299</b>	<b>26,896</b>	<b>27,470</b>	<b>24,351</b>	<b>103,016</b>
Presencial	16,098	19,559	21,943	20,703	78,303
Teleasistencia	8,009	6,913	5,082	3,424	23,428
Videoconferencia	192	424	445	224	1,285
<b>Obstetricia</b>	<b>6,438</b>	<b>10,149</b>	<b>8,611</b>	<b>8,667</b>	<b>33,865</b>
Presencial	5,432	7,572	7,514	8,024	28,542
Teleasistencia	555	2,069	516	169	3,309
Videoconferencia	451	508	581	474	2,014
<b>Ginecología</b>	<b>3,079</b>	<b>3,140</b>	<b>3,109</b>	<b>3,077</b>	<b>12,405</b>
Presencial	3,079	3,140	3,109	3,077	12,405
<b>Medicina física y Rehabilitación</b>	<b>-</b>	<b>1,830</b>	<b>1,971</b>	<b>2,533</b>	<b>6,334</b>
Presencial	-	1,830	1,971	2,533	6,334
<b>Servicio Social</b>	<b>463</b>	<b>346</b>	<b>427</b>	<b>328</b>	<b>1,564</b>
Presencial	53	63	80	125	321
Teleasistencia	410	283	347	203	1,243
<b>Trabajo Social CAP</b>	<b>49</b>	<b>58</b>	<b>112</b>	<b>112</b>	<b>331</b>
Presencial	49	58	94	92	293
Teleasistencia	-	-	18	20	38
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>96,250</b>	<b>109,285</b>	<b>112,675</b>	<b>119,149</b>	<b>437,359</b>

# 09 Actividad asistencial



DIAGNÓSTICOS	%
Hipertensión Esencial (primaria)	14.54%
Diabetes Mellitus	8.98%
Otras Dorsopatías	4.35%
Otros Trastornos de las Articulaciones	3.17%
Otros Trastornos de la Tiroides	2.93%

GASTOS DEL PERSONAL	%
Trastornos de los Tejidos Blandos	2.92%
Otros trastornos Endocrinos, Nutricionales y Metabólicos	2.86%
Artrosis	2.76%
Otras Enfermedades del Esófago, del Estómago y del Duodeno	2.41%
Otras Enfermedades de la Piel y del Tejido Subcutáneo	2.28%

### POLICLÍNICO | ACTIVIDADES INTERMEDIAS

EXÁMENES DE AYUDA DIAGNÓSTICA	1° TRIMESTRE	2° TRIMESTRE	3° TRIMESTRE	4° TRIMESTRE	TOTAL
Diagnóstico por Imágenes	10,793	11,563	16,038	16,090	54,484
Laboratorio	4,626	4,833	5,584	4,188	19,231
Número de sesiones en el Servicio de Odontología	8,026	12,991	13,043	13,184	47,244



## ACTIVIDAD ASISTENCIAL - HOSPITAL MÉDICO | NÚMERO DE CONSULTAS SEGÚN EL ÁREA

SERVICIOS	1° TRIMESTRE	2° TRIMESTRE	3° TRIMESTRE	4° TRIMESTRE	TOTAL GENERAL
<b>Anestesia y Reanimación</b>	<b>1,561</b>	<b>1,885</b>	<b>2,225</b>	<b>2,317</b>	<b>7,988</b>
Presencial	1,561	1,885	2,225	2,317	7,988
<b>Cardiología</b>	<b>3,699</b>	<b>3,792</b>	<b>4,240</b>	<b>3,413</b>	<b>15,144</b>
Presencial	1,613	2,252	3,230	2,929	10,024
Teleasistencia	2,086	1,540	1,010	484	5,120
<b>Cirugía General</b>	<b>3,198</b>	<b>3,722</b>	<b>3,393</b>	<b>2,667</b>	<b>12,980</b>
Presencial	2,466	2,905	2,828	2,667	10,866
Teleasistencia	732	817	565	-	2,114
<b>Cirugía Ortopedia y Traumatología</b>	<b>4,119</b>	<b>3,778</b>	<b>3,236</b>	<b>2,870</b>	<b>14,003</b>
Presencial	3,463	3,550	3,033	2,870	12,916
Teleasistencia	656	228	203	-	1,087
<b>Dermatología</b>	<b>1,144</b>	<b>1,395</b>	<b>977</b>	<b>1,682</b>	<b>5,198</b>
Presencial	670	940	616	1,540	3,766
Teleasistencia	474	455	361	142	1,432
<b>Endocrinología</b>	<b>2,706</b>	<b>3,944</b>	<b>3,485</b>	<b>3,806</b>	<b>13,941</b>
Presencial	1,128	1,702	1,451	1,716	5,997
Teleasistencia	1,578	2,242	2,034	2,090	7,944
<b>Gastroenterología</b>	<b>2,297</b>	<b>2,328</b>	<b>2,053</b>	<b>1,898</b>	<b>8,576</b>
Presencial	1,059	1,488	1,499	1,419	5,465
Teleasistencia	1,238	840	554	479	3,111
<b>Geriatría</b>	<b>458</b>	<b>654</b>	<b>854</b>	<b>655</b>	<b>2,621</b>
Presencial	73	254	363	305	995
Teleasistencia	385	400	491	350	1,626



## ACTIVIDAD ASISTENCIAL - HOSPITAL

MÉDICO | NÚMERO DE CONSULTAS SEGÚN EL ÁREA

SERVICIOS	1° TRIMESTRE	2° TRIMESTRE	3° TRIMESTRE	4° TRIMESTRE	TOTAL GENERAL
<b>Ginecología</b>	<b>5,169</b>	<b>6,232</b>	<b>6,491</b>	<b>5,884</b>	<b>23,776</b>
Presencial	2,713	4,692	5,072	4,583	17,060
Teleasistencia	2,456	1,540	1,419	1,301	6,716
<b>Medicina Física y Rehabilitación</b>	<b>2,388</b>	<b>2,148</b>	<b>2,140</b>	<b>2,137</b>	<b>8,813</b>
Presencial	1,856	2,148	2,140	2,137	8,281
Teleasistencia	532	-	-	-	532
<b>Medicina Interna</b>	<b>340</b>	<b>415</b>	<b>443</b>	<b>548</b>	<b>1,746</b>
Presencial	152	415	443	548	1,558
Teleasistencia	188	-	-	-	188
<b>Nefrología</b>	<b>28,546</b>	<b>29,069</b>	<b>30,334</b>	<b>30,922</b>	<b>118,871</b>
Presencial	22,231	22,575	23,360	23,757	91,923
Teleasistencia	6,315	6,494	6,974	7,165	26,948
<b>Neonatología</b>	<b>916</b>	<b>934</b>	<b>852</b>	<b>821</b>	<b>3,523</b>
Presencial	-	-	292	821	1,113
Teleasistencia	916	934	560	-	2,410
<b>Neumología</b>	<b>1,051</b>	<b>1,411</b>	<b>1,422</b>	<b>1,464</b>	<b>5,348</b>
Presencial	581	997	1,110	1,070	3,758
Teleasistencia	470	414	312	394	1,590
<b>Neurocirugía</b>	<b>686</b>	<b>1,073</b>	<b>865</b>	<b>907</b>	<b>3,531</b>
Presencial	686	1,064	865	907	3,522
Teleasistencia	-	9	-	-	9
<b>Neurología</b>	<b>3,530</b>	<b>3,315</b>	<b>2,916</b>	<b>2,698</b>	<b>12,459</b>
Presencial	1,272	2,428	2,375	2,285	8,360
Teleasistencia	2,258	887	541	413	4,099



**ACTIVIDAD ASISTENCIAL - HOSPITAL**  
MÉDICO | NÚMERO DE CONSULTAS SEGÚN EL ÁREA

SERVICIOS	1° TRIMESTRE	2° TRIMESTRE	3° TRIMESTRE	4° TRIMESTRE	TOTAL GENERAL
<b>Oftalmología</b>	<b>4,550</b>	<b>4,885</b>	<b>5,145</b>	<b>5,386</b>	<b>19,966</b>
Presencial	2,404	3,266	3,898	4,915	14,483
Teleasistencia	2,146	1,619	1,247	471	5,483
<b>Otorrinolaringología</b>	<b>3,527</b>	<b>3,341</b>	<b>3,090</b>	<b>2,742</b>	<b>12,700</b>
Presencial	1,274	1,884	2,480	2,742	8,380
Teleasistencia	2,253	1,457	610	-	4,320
<b>Psiquiatría</b>	<b>1,597</b>	<b>2,012</b>	<b>1,733</b>	<b>1,908</b>	<b>7,250</b>
Presencial	454	943	865	919	3,181
Teleasistencia	1,143	1,069	868	989	4,069
<b>Reumatología</b>	<b>1,552</b>	<b>1,805</b>	<b>1,844</b>	<b>1,920</b>	<b>7,121</b>
Presencial	429	685	738	848	2,700
Teleasistencia	1,123	1,120	1,106	1,072	4,421
<b>Urología</b>	<b>3,659</b>	<b>4,190</b>	<b>3,248</b>	<b>4,424</b>	<b>15,521</b>
Presencial	1,528	3,065	2,931	4,424	11,948
Teleasistencia	2,131	1,125	317	-	3,573
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>76,693</b>	<b>82,328</b>	<b>80,986</b>	<b>81,069</b>	<b>321,076</b>





**ACTIVIDAD ASISTENCIAL - HOSPITAL**  
NO MÉDICO | NÚMERO DE CONSULTAS SEGÚN EL ÁREA

SERVICIOS	1° TRIMESTRE	2° TRIMESTRE	3° TRIMESTRE	4° TRIMESTRE	TOTAL GENERAL
<b>Enfermería Hospital</b>	<b>7,875</b>	<b>8,435</b>	<b>9,365</b>	<b>10,201</b>	<b>35,876</b>
Presencial	7,875	8,435	9,365	10,201	35,876
<b>Medicina Física y Rehabilitación</b>	<b>9,953</b>	<b>10,432</b>	<b>7,773</b>	<b>9,466</b>	<b>37,624</b>
Presencial	9,113	10,432	7,773	9,466	36,784
Teleasistencia	693	-	-	-	693
Videoconferencia	147	-	-	-	147
<b>Nefrología</b>	<b>3,868</b>	<b>3,945</b>	<b>3,867</b>	<b>3,353</b>	<b>15,033</b>
Presencial	3,045	3,047	2,959	2,444	11,495
Teleasistencia	690	783	778	738	2,989
Videoconferencia	133	115	130	171	549
<b>Nutrición y dietética</b>	<b>3,610</b>	<b>3,025</b>	<b>2,262</b>	<b>2,134</b>	<b>11,031</b>
Presencial	239	748	1,344	1,538	3,869
Teleasistencia	3,371	2,277	918	596	7,162
<b>Obstetricia</b>	<b>-</b>	<b>169</b>	<b>165</b>	<b>212</b>	<b>546</b>
Presencial	-	169	165	212	546
<b>Oftalmología</b>	<b>2,758</b>	<b>2,537</b>	<b>2,478</b>	<b>3,174</b>	<b>10,947</b>
Presencial	2,758	2,537	2,478	3,174	10,947
<b>Psicología</b>	<b>5,126</b>	<b>4,631</b>	<b>4,114</b>	<b>3,634</b>	<b>17,505</b>
Presencial	308	1,310	2,387	2,660	6,665
Teleasistencia	4,818	3,321	1,727	974	10,840
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>33,190</b>	<b>33,174</b>	<b>30,024</b>	<b>32,174</b>	<b>128,562</b>



## HOSPITAL | PERFIL EPIDEMIOLÓGICO DE CONSULTA EXTERNA

DIAGNÓSTICOS	%
Insuficiencia renal	10.29%
Otros traumatismos de regiones especificadas, de regiones no especificadas y de múltiples regiones del cuerpo	5.31%
Trastornos de la acomodación y de la refracción	4.20%
Diabetes mellitus	3.66%
Fracturas de otros huesos de los miembros	3.12%
Dolor abdominal y pélvico	2.84%
Trastornos de los tejidos blandos	2.73%
Otras trastornos Endocrinos, Nutricionales y Metabólicos	2.51%
Artrosis	1.93%
Otras Enfermedades de la Piel y del Tejido Subcutáneo	1.81%

## ACTIVIDADES INTERMEDIAS POLICLÍNICO

EXÁMENES DE AYUDA DIAGNÓSTICA	1° TRIMESTRE	2° TRIMESTRE	3° TRIMESTRE	4° TRIMESTRE	TOTAL
<b>Diagnóstico por Imágenes</b>	<b>25,431</b>	<b>27,929</b>	<b>27,744</b>	<b>31,810</b>	<b>112,914</b>
<b>Laboratorio</b>	<b>250,290</b>	<b>261,452</b>	<b>302,084</b>	<b>320,123</b>	<b>1,133,949</b>
<b>Sesiones de Diálisis</b>	<b>11,830</b>	<b>12,031</b>	<b>12,732</b>	<b>13,646</b>	<b>50,239</b>
Hemodiálisis	8,967	8,826	9,183	9,692	36,668
Diálisis peritoneal	2,863	3,205	3,549	3,954	13,571
<b>Promedio de Pacientes en Diálisis</b>	<b>291</b>	<b>278</b>	<b>297</b>	<b>309</b>	<b>294</b>
Hemodiálisis	266	252	269	281	267
Diálisis peritoneal	24	26	28	29	27



## ACTIVIDAD ASISTENCIAL - HOSPITALIZACIÓN

HOSPITALIZACIÓN | NÚMERO DE EGRESOS HOSPITALARIOS SEGÚN EL ÁREA

SERVICIOS	1° TRIMESTRE	2° TRIMESTRE	3° TRIMESTRE	4° TRIMESTRE	TOTAL GENERAL
<b>COVID</b>	<b>180</b>	<b>22</b>	<b>26</b>	<b>47</b>	<b>274</b>
Hospitalización Médica	148	20	13	14	195
Hospitalización Pediátrica	-	-	7	9	16
Hospitalización Quirúrgica	4	-	-	12	16
UCI Adultos	28	2	6	12	47
<b>NO COVID</b>	<b>2,235</b>	<b>2,384</b>	<b>2,352</b>	<b>2,389</b>	<b>9,356</b>
Hospitalización Médica	1,692	1,895	1,899	1,875	7,361
Hospitalización Neonatológica	67	71	60	66	264
Hospitalización Pediátrica	306	263	223	280	1,072
Hospitalización Quirúrgica	92	58	52	37	239
UCI Adultos	45	65	74	103	284
UCIN Adultos	33	32	44	28	136
<b>TOTAL</b>	<b>2,415</b>	<b>2,406</b>	<b>2,378</b>	<b>2,436</b>	<b>9,630</b>

HOSPITALIZACIÓN | NÚMERO DE PARTOS

SERVICIOS	1° TRIMESTRE	2° TRIMESTRE	3° TRIMESTRE	4° TRIMESTRE	TOTAL GENERAL
Vaginales	<b>256</b>	<b>230</b>	<b>218</b>	<b>219</b>	<b>923</b>
Cesárea	<b>151</b>	<b>189</b>	<b>178</b>	<b>158</b>	<b>676</b>
<b>TOTAL</b>	<b>407</b>	<b>419</b>	<b>396</b>	<b>377</b>	<b>1,599</b>



## HOSPITALIZACIÓN | NÚMERO DE CIRUGÍAS SEGÚN NIVEL DE COMPLEJIDAD

COMPLEJIDAD	1° TRIMESTRE	2° TRIMESTRE	3° TRIMESTRE	4° TRIMESTRE	TOTAL
Cirugía mayor de alta complejidad	232	200	397	482	1,311
Cirugía mayor de baja complejidad	792	834	951	1,005	3,582
Cirugía mayor de mediana complejidad	681	705	625	697	2,708
Cirugía menor de alto rendimiento	147	191	163	194	695
Cirugía menor de bajo rendimiento	179	217	235	217	848
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2,031</b>	<b>2,147</b>	<b>2,371</b>	<b>2,595</b>	<b>9,144</b>

## HOSPITAL | PERFIL EPIDEMIOLÓGICO DE CIRUGÍAS

DIAGNÓSTICOS	%
Catarata Complicada	13.21%
Pterigion	3.36%
Colecistitis Crónica	10.06%
Hernia Inguinal Unilateral o no Especificada, sin Obstrucción ni Gangrena	2.64%
Hiperlapsia de la Prostata	2.41%
Apendicitis Aguda	3.58%
Esterilización	1.89%
Aborto Espontáneo, Incompleto, Sin Complicación	3.65%
Atención Materna por Cicatriz Uterina debida a Cirugía Previa	1.77%
Hipertrofia de los Cornetes Nasales	1.39%



## ACTIVIDAD ASISTENCIAL - EMERGENCIA

COVID | NÚMERO DE ATENCIONES DE EMERGENCIA SEGÚN PRIORIDAD

PRIORIDAD	1° TRIMESTRE	2° TRIMESTRE	3° TRIMESTRE	4° TRIMESTRE	TOTAL POR ÁREA
<b>Urgencias generales</b>	<b>22,322</b>	<b>14,811</b>	<b>21,343</b>	<b>23,045</b>	<b>81,521</b>
Prioridad I	88	94	85	91	358
Prioridad II	99	113	153	129	494
Prioridad III	2,357	2,292	2,202	2,230	9,081
Prioridad IV	6,414	2,413	3,515	3,552	15,894
Prioridad V	13,364	9,899	15,388	17,043	55,694
<b>Urgencias maternidad</b>	<b>146</b>	<b>50</b>	<b>91</b>	<b>105</b>	<b>392</b>
Prioridad II	1	0	1	0	2
Prioridad III	7	5	4	2	18
Prioridad IV	93	21	36	46	196
Prioridad V	45	24	50	57	176
<b>Urgencias pediatría</b>	<b>1,262</b>	<b>62</b>	<b>191</b>	<b>132</b>	<b>1,647</b>
Prioridad II	16	0	1	1	18
Prioridad III	418	4	37	26	485
Prioridad IV	224	10	33	20	287
Prioridad V	604	48	120	85	857
<b>TOTAL</b>	<b>23,730</b>	<b>14,923</b>	<b>21,625</b>	<b>23,282</b>	<b>83,560</b>



## ACTIVIDAD ASISTENCIAL - EMERGENCIA

NO COVID | NÚMERO DE ATENCIONES DE EMERGENCIA SEGÚN PRIORIDAD

PRIORIDAD	1° TRIMESTRE	2° TRIMESTRE	3° TRIMESTRE	4° TRIMESTRE	TOTAL POR ÁREA
<b>Urgencias generales</b>	<b>29,940</b>	<b>37,470</b>	<b>32,817</b>	<b>36,813</b>	<b>137,040</b>
Sin clasificación	170	181	178	192	721
Prioridad I	41	41	52	55	189
Prioridad II	48	58	35	40	181
Prioridad III	565	1,007	210	292	2,074
Prioridad IV	18,457	20,198	18,191	20,850	77,696
Prioridad V	10,659	15,985	14,151	15,384	56,179
<b>Urgencias maternidad</b>	<b>2,264</b>	<b>2,238</b>	<b>2,176</b>	<b>2,187</b>	<b>8,865</b>
Sin clasificación	32	25	30	29	116
Prioridad II	6	2	4	2	14
Prioridad III	265	298	309	284	1,156
Prioridad IV	1,857	1,825	1,758	1,795	7,235
Prioridad V	104	88	75	77	344
<b>Urgencias pediatría</b>	<b>14,519</b>	<b>21,109</b>	<b>23,607</b>	<b>26,209</b>	<b>85,444</b>
Sin clasificación	42	61	44	57	204
Prioridad I	10	17	24	20	71
Prioridad II	139	152	122	221	634
Prioridad III	3,907	4,657	6,124	7,354	22,042
Prioridad IV	4,296	5,851	6,452	7,620	24,219
Prioridad V	6,125	10,371	10,841	10,937	38,274
<b>TOTAL</b>	<b>46,723</b>	<b>60,817</b>	<b>58,600</b>	<b>65,209</b>	<b>231,349</b>



HOSPITAL | PERFIL EPIDEMIOLÓGICO DE CONSULTA EXTERNA

DIAGNÓSTICOS	%
Faringitis aguda y amigdalitis aguda	19.86%
Otros traumatismos de regiones especificadas, de regiones no especificadas y de múltiples regiones del cuerpo	5.91%
Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso	4.16%
Otras dorsopatías	4.01%
Dolor abdominal y pélvico	3.92%
Trastornos de los tejidos blandos	2.58%
Otras enfermedades de los intestinos y del peritoneo	2.38%
Otras enfermedades del sistema urinario	2.10%
Fracturas de otros huesos de los miembros	1.69%
Fiebre de origen desconocido	1.61%



**ACTIVIDAD ASISTENCIAL - UNIDAD DOMICILIARIA (UDO)**  
 NÚMERO DE PACIENTES EN ATENCIÓN DOMICILIARIA

PACIENTES	%
Hombres	44%
Mujeres	56%

UDO | N° DE ATENCIONES, ATENDIDOS Y PACIENTES NUEVOS

ATENCIONES, ATENDIDOS Y PACIENTES NUEVOS	
Atenciones	44,409
Atendidos	2190
Pacientes nuevos	578

UDO | N° DE ATENCIONES MULTIDISCIPLINARIAS SEGÚN EL ÁREA

ATENCIONES MULTIDISCIPLINARIAS	
Enfermería	9,743
Medicina	13,076
Terapia física	8,664
Nutrición	3,559
Psicología	9,367
Trabajo Social	1,820
<b>TOTAL ATENCIONES</b>	<b>46,229</b>

UDO | N° DE ATENCIONES DE URGENCIA EN DOMICILIO

PRIORIDAD	
Prioridad I	102
Prioridad II	1,048
Prioridad III	81
Prioridad IV	215
Prioridad V	4,402
<b>TOTAL</b>	<b>5,848</b>



# 10 Principales logros del Complejo Hospitalario



**JOINT COMISSION INTERNATIONAL.** Acreditación UDO

## NUESTRO 2022

Durante el año 2022 la actividad asistencial ha estado marcada por la evolución de la pandemia. A partir del mes de enero, se iniciaba el descenso de la 3ª ola y la atención a pacientes COVID ha descendido en número de pacientes atendidos y en la gravedad de los mismos. En los meses de julio y agosto iniciaba la 4ª ola, con escaso impacto asistencial y al finalizar el año, en los meses de noviembre y diciembre iniciaba la 5ª ola, también con escaso impacto en la demanda de atención.

En el año y coincidiendo con los meses de incremento de actividad de la demanda relacionada con las olas epidémicas, el ausentismo y la rotación del personal asistencial han condicionado la respuesta de los centros, obligando a un esfuerzo de los profesionales y de los centros para mantener el funcionamiento normal de los mismos.

En el primer semestre del año se han reacreditado por la Joint Comission International del policlínico y la Unidad de Atención Domiciliaria. En el segundo semestre se han reiniciado los trabajos de preparación para la acreditación del hospital por la Joint Comission International

En el mes de julio han ingresado la segunda promoción de residentes de Medicina Familiar y Comunitaria.



**EQUIPO DE GASTROENTEROLOGÍA.** Personal atendiendo a paciente

## A HOSPITAL

1. **Implementación de la nueva sala de procedimientos para las especialidades de Gastroenterología, Otorrinolaringología y Urología, ubicado en el piso 3 del Hospital.**

Esta nueva área permite la atención de procedimientos endoscópicos de las 3 especialidades y la recuperación post intervención de los pacientes de manera segura y controlada, en los ambientes contiguos del Hospital de día. En estos ambientes se brindan las atenciones ambulatorias de endoscopia alta, colonoscopia, nasofibroendoscopia laríngea, cistoscopia y biopsia prostática.

2. **Fortalecimiento del Equipo de RONDAS DE SEGURIDAD del hospital, conformado por 8 integrantes, líderes de distintos servicios asistenciales y no asistenciales, con la finalidad de realizar supervisiones inopinadas en los servicios para identificar potenciales riesgos en la atención de salud y generar planes de acción y mejora de los procesos asistenciales.**

En el 2022 se realizaron 11 rondas de seguridad y se trabajaron las respectivas matrices de riesgo por cada uno de los servicios evaluados. El personal asistencial de cada servicio construye su matriz de riesgo en base a los hallazgos y sus líderes son los responsables de su aplicación y monitoreo. Los servicios evaluados fueron: Medicina Física y rehabilitación, Emergencia, Nefrología, Radiología y Diagnóstico por Imágenes, Centro Obstétrico, Centro Quirúrgico, Hospitalización médica, pediátrica, ginecológica y quirúrgica, Banco de Sangre, Consulta externa, Unidad de Cuidados Intensivos e Intermedios y Farmacia.

# 10 Principales logros del Complejo Hospitalario



### 3. Ejecución de auditoría médica al total de las atenciones de parto por cesárea.

Desde la jefatura médica del servicio de Ginecoobstetricia se impulsó el desarrollo de las auditorías médicas a las atenciones de parto por cesárea a cargo de una médico auditora especialista del servicio, lo que ha permitido identificar los criterios que deben seguir los especialistas para definir correctamente la intervención por cesárea y de esta manera minimizar los riesgos para la madre y el feto. Como producto de este trabajo se desarrolló el documento Procedimientos para inducción del parto con cesárea anterior, considerando que la cesárea anterior fue identificado como la primera causa de cesáreas iterativas en gestantes sin ningún otro riesgo. A la fecha el indicador de cesáreas en el Hospital se maneja en alrededor del 37% con proyección a seguir disminuyendo producto de esta evaluación detallada de cada gestante.

### 4. Disminución del riesgo de caídas en servicios de hospitalización.

El equipo de enfermería desarrolló el Proyecto "100 días sin caídas" para incentivar y fortalecer los cuidados y protocolos de prevención de riesgo de caídas. Con la aplicación y correcto llenado del cuestionario MORSE, la comunicación efectiva entre el equipo de salud – paciente y familia se busca generar un entorno seguro para la atención y el reconocimiento al servicio que logre la meta. Durante el 2022 el servicio que logró la meta de los 100 días sin caídas fue Hospitalización Ginecológica y se brindó el reconocimiento a los licenciados de enfermería y su líder por la meta alcanzada.



**EQUIPO DE OBSTETRICIA.** Personal



## B POLICLÍNICO

1. La reacreditación por Joint Commission International (2022-2025), reafirmando nuestro compromiso con la mejora continua de la calidad y la seguridad de nuestros pacientes.
2. La implementación de la cámara frigorífica para vacunas. Esto ha significado una mejora, dada la mayor capacidad de almacenamiento y el control continuo y a distancia de las temperaturas, asegurando el correcto almacenamiento de biológicos.
3. Fortalecimiento de las estrategias de prevención y control de la anemia, mediante la implementación de los hemoglobinómetros portátiles para determinación de la hemoglobina capilar en las consultas de control de crecimiento y desarrollo para menores de 5 años.
4. 2do año del residentado médico de Medicina Familiar y Comunitaria con plazas cautivas y libres.
5. Fortalecimiento del programa de pacientes crónicos estratificándolos por complicaciones micro y macrovasculares.
6. Fortalecimiento de las estrategias de control niño sano, enfocado en vacunas y tamizaje de anemia. Se ha reforzado la suplementación de niños menores de 36 meses.
7. Alianzas y pactos solidarios con diversas entidades de la comunidad en pro de las poblaciones vulnerables.



**EQUIPO DE MEDICINA FAMILIAR.** Personal



EQUIPO UNIDAD DOMICILIARIA. Personal VMT

## C UNIDAD DOMICILIARIA

Somos una Unidad de atención en domicilio de calidad y seguridad 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 a los centros de atención de salud, para ellos brindamos atención de sus enfermedades crónicas, a través de planes de atención específicos, organizados en programas.

Cuidados paliativos, hospitalización domiciliaria, central telefónica de urgencias y urgencias en domicilio, traslado a emergencia de complejos hospitalarios en caso de requerirlo y seguimiento post alto hospitalaria. La atención que reciben nuestros pacientes es médica y multidisciplinaria, enfoque de atención es biopsicosocial a través de atenciones en sus domicilios y seguimientos a distancia programados y al llamado en caso de urgencias, en coordinación y con la participación activa de la familia (cuidadores) y la comunidad.

Nuestros pacientes cuentan con un médico asignado a su zona, quien realiza la evaluación integral de sus necesidades e indica los medicamentos, recomendaciones, exámenes de laboratorio, imágenes o evaluaciones especializadas.

**Nº INTEGRANTES:** 50

# 10 Principales logros del Complejo Hospitalario



## CARTERA DE SERVICIOS:

### A) PROGRAMA DE CUIDADOS CRÓNICOS

Atención médica y multidisciplinaria dirigida a pacientes postrados o dependientes severos con enfermedades crónicas o discapacitantes. Atención y cuidados psicológicos, nutricionales, terapia física y orientación social. Atención y cuidados de enfermería: manejo de catéteres vesicales, nasogástricos, ostomas, lesiones dérmicas, entre otros. Exámenes de laboratorio, imágenes, atención especializada según indicación médica. Entrega de materiales de curación y medicamentos.

### B) PROGRAMA DE CUIDADOS PALIATIVOS

Atención paliativa de pacientes en estadio terminal, control de síntomas, manejo de dolor y abordaje paciente familia, preparación y contención del duelo. Soporte psicológico, nutricional específico y orientado a mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes.

### C) PROGRAMA DE ATENCIÓN POST ALTA - HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA

Atención y seguimiento médico de pacientes post alta hospitalaria de los complejos A. Barton y G. Kaelin, cuidados de enfermería, administración de tratamiento, terapia física y cuidado de procedimientos quirúrgicos.

### D) URGENCIAS

Central de urgencias 12/7, dirigida a recepcionar las llamadas de pacientes y sus cuidadores en caso de urgencias, atención de urgencia en domicilio y traslado a emergencia en casos que lo ameriten.

## ACTIVIDADES RELEVANTES:

1. Reacreditación JCI.
2. Campaña de Higiene de manos en cuidadores de pacientes en domicilios.
3. Vacunación de pacientes en domicilio.
4. Desarrollo de programas de control y vigilancia de riesgos de infecciones, asociado a medicamentos.
5. Cobertura de vacunación contra COVID a nuestros profesionales.
6. Reforzamiento de Sistema de calidad y seguimiento.
7. Auditorias de registro electrónico y adherencia a protocolos.
8. Supervisión en domicilios.



**EQUIPO UNIDAD DOMICILIARIA.** Personal VMT atendiendo paciente.

# 10 Principales logros del Complejo Hospitalario



**EQUIPO UNIDAD DOMICILIARIA.** Personal VMT atendiendo pacientes

## Intervenciones en pacientes COVID

### ACCIONES POR PANDEMIA

1. Continuidad tele atención: Atención médica y multidisciplinaria telefónica para pacientes de bajo riesgo para continuidad de seguimientos.
2. Continuidad videoconferencia: Atención médica y multidisciplinaria tipo videollamada, dirigido a pacientes de moderado riesgo para continuidad de seguimientos, con necesidad específica de orientación demostrativa.
3. 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.
4. Atención urgente en domicilio: Dirigido a pacientes covid y no covid con criterios de urgencia y traslado asistido para manejo hospitalario en caso de cumplir criterios o emergencias.

### Rigurosos procesos de seguridad para nuestros pacientes y profesionales

1. **Preoperativos:** Organización de equipos profesionales diferenciados para atención covid y no covid, espacios de trabajo diferenciados por riesgo y tipo de actividad; 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.



- 2. Operativa (durante la atención):** actualización permanente 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, mantuvimos operativos los procedimientos 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.
  - Teleatención como parte 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.
- 3. 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.



**EQUIPO UNIDAD DOMICILIARIA.** Personal VMT atendiendo paciente.



# 11

## Actividad Institucional



18 DE MAYO

VISITA DE LA DIRECTORA MÉDICO  
HOSPITAL DE CHULUCANAS



30 DE OCTUBRE

VISITA DEL SEÑOR DE  
LOS MILAGROS

ENERO FEBRERO MARZO ABRIL **MAYO** JUNIO **JULIO** AGOSTO SEPTIEMBRE **OCTUBRE** NOVIEMBRE DICIEMBRE



01 DE JULIO

COLOCACIÓN DEL  
CUADRO SEÑOR KAELIN



2022

# MEMORIA CORPORATIVA

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. 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

**Hospital y Policlínico:**

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

[www.vmtsalud.com.pe](http://www.vmtsalud.com.pe)

