2018
MEMORIA
CORPORATIVA

ÍNDICE

UNA MIRADA AL 2018

1 Nuestra Entidad

2 Cartera de Servicios

3 Estructura Organizacional

4 Recurso Humano

5 Recursos Tecnológicos

6 Recursos Asistenciales

7 Recursos Económicos

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

9 Actividad Asistencial

10 Principales Logros del Complejo Hospitalario

11 Promoción y Prevención de la Salud

12 Actividad Institucional

UNA MIRADA DEL 2018

Estimados compañeros

2018 ha sido un año que ha significado para toda nuestra organización un nuevo impulso para orientarnos hacia el futuro. Se ha elaborado, aprobado e iniciado el Plan Estratégico 2019-2021, que incorpora nuestros lineamientos y objetivos para este periodo, partiendo de nuestros Objetivos Corporativos.

Este Plan, fruto de la reflexión conjunta de todas las áreas sobre la base de nuestras fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, ha puesto de relieve los puntos que debemos de reforzar y que enumero de forma resumida:

1. El uso adecuado de recursos.

2. El empleo de la tecnología de la información para la mejor gestión de nuestras actividades.

3. El mayor desarrollo y orientación de nuestros procesos internos.

4. El reforzamiento de nuestras líneas de defensa y de reclamación de nuestros derechos.

5. El esfuerzo en mostrar nuestros logros y posicionarnos positivamente como organización sanitaria basada en las buenas prácticas y la mejor atención al paciente.

Estas líneas ya han mostrado sus frutos en el 2018 y se están proyectando en este trienio donde se están continuando.

Nuestro trabajo en equipo ha permitido revertir situaciones de años anteriores, elevar nuestros estándares, mejorar los resultados y seguir afianzándonos en nuestra imagen externa.

Es cierto que estos logros no son sencillos, suponen el esfuerzo conjunto y continuo para seguir progresando y evitar desandar el camino.

La Memoria 2018 pretende exponer todo esto y sirve como pequeño homenaje a todos los que habéis hecho posible estos resultados, exhortándonos a seguir adelante. Ya hay señales de que estamos en el camino correcto hacia el Éxito, que no es otro que dar el mejor servicio a nuestros asegurados y demostrar que, en Perú, una salud pública de calidad es posible.

Gracias a todos por hacerlo posible un año más.

Carlos Roqués
Gerente General

1 NUESTRA ENTIDAD

UN POCO DE HISTORIA

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

Meses más tarde, un consorcio integrado por distintas empresas presenta una expresión de interés, que resulta calificada para la presentación del proyecto de iniciativa privada. En el mes de septiembre de ese mismo año, el Consejo Directivo de EsSalud declara de interés las Iniciativas Privadas y así se publica la resolución en el Diario Oficial El Peruano el 24 de octubre del 2008.

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

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

NUESTRA ENTIDAD

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

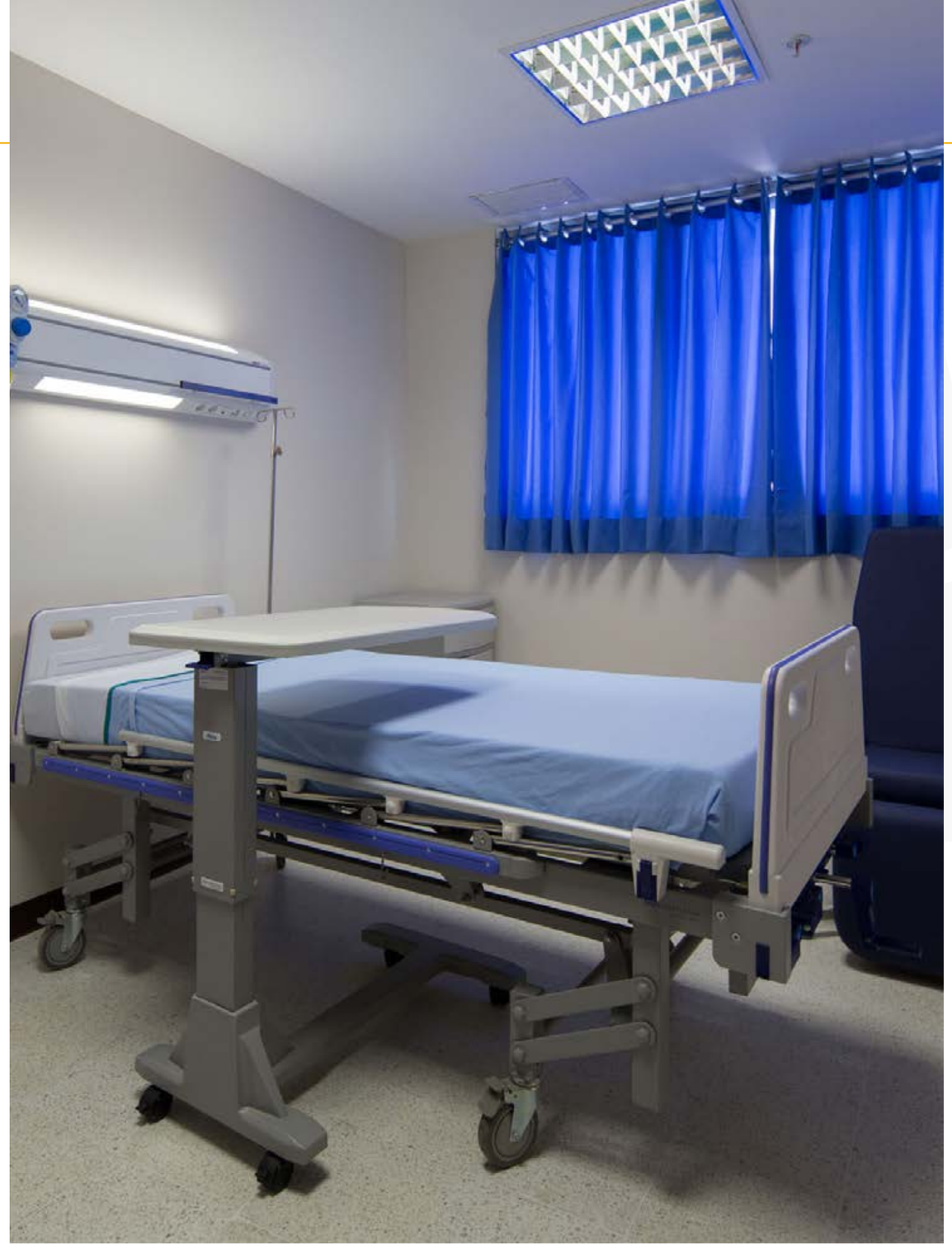
El 30 de abril de 2012 se coloca la primera piedra del complejo. Tras dos años de construcción y equipamiento, el complejo hospitalario Alberto Barton abrió sus puertas el 30 de abril de 2014.

Los complejos hospitalarios Alberto Barton de Callao y Guillermo Kaelin de Villa Maria del Triunfo son los primeros en establecer un modelo de gestión asistencial bajo la modalidad de Asociación Público Privada (APP) en el Perú. Esta APP establece que la empresa responsable de gestionar el complejo diseña, financia, construye la infraestructura, equipa, opera y mantiene por 30 años del hospital especializado y policlínico perteneciente a la red asistencial 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 farma cológico y de seguimiento, garantizan la efectividad del tratamiento y los resultados alcanzados.

De esta manera se logra la atención continua y oportuna a nuestros asegurados adscritos. Todo ello respaldado por un equipo de profesionales y unos sistemas informáticos que permiten la Historia Clínica Electrónica, única entre primaria y especializada.



2 CARTERA DE SERVICIOS

POLICLÍNICO

ESPECIALIDADES MÉDICAS:

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

OTRAS ESPECIALIDADES

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

HOSPITAL

ESPECIALIDADES CLÍNICAS:

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

CARTERA DE SERVICIOS

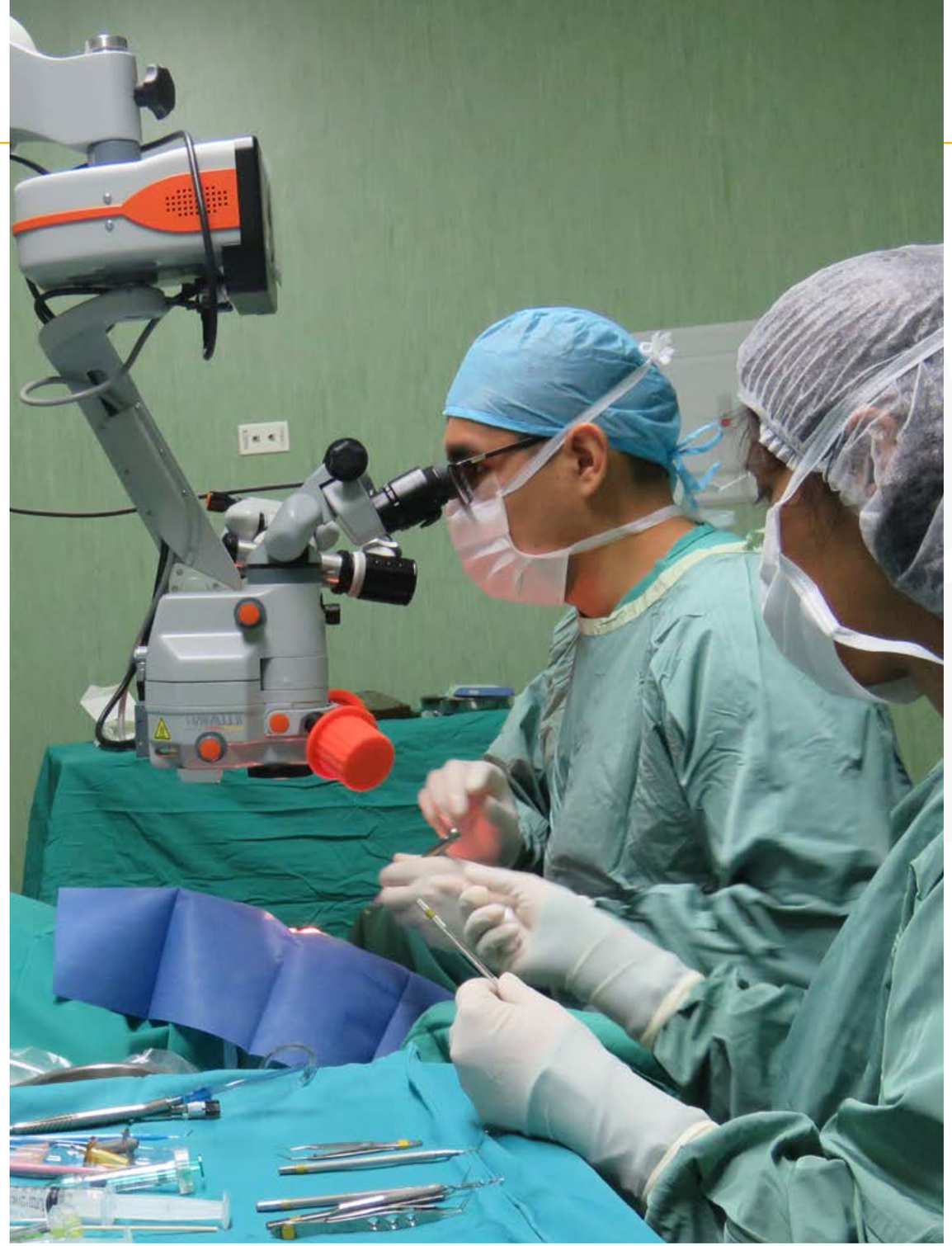
HOSPITAL

ESPECIALIDADES QUIRÚRGICAS:

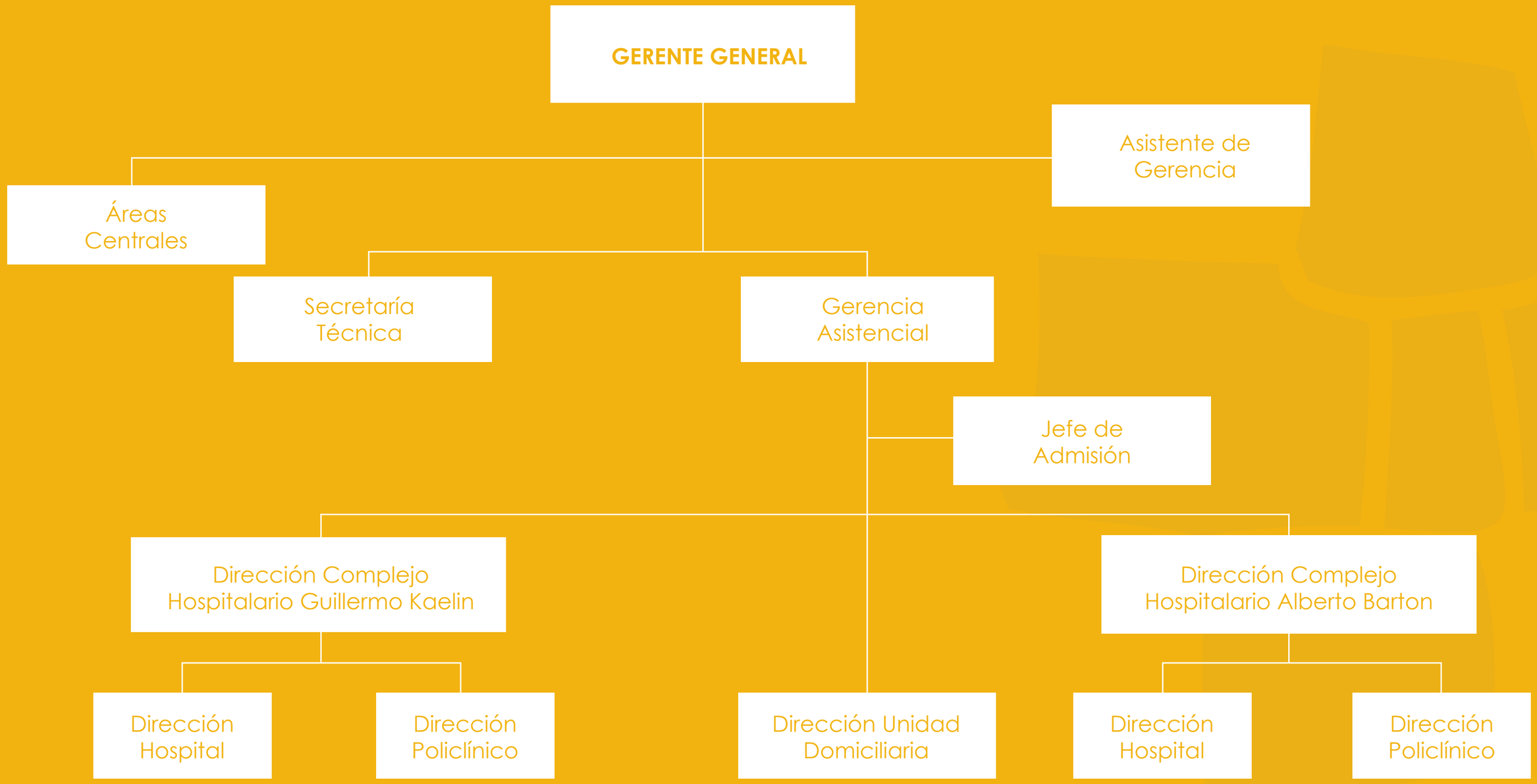
- Anestesiología
- Cirugía general
- Gineco - obstetricia
- Neurocirugía
- Oftalmología
- Otorrinolaringología
- Traumatología ortopédica
- Urología

OTRAS ÁREAS

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



3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

GERENCIA GENERAL

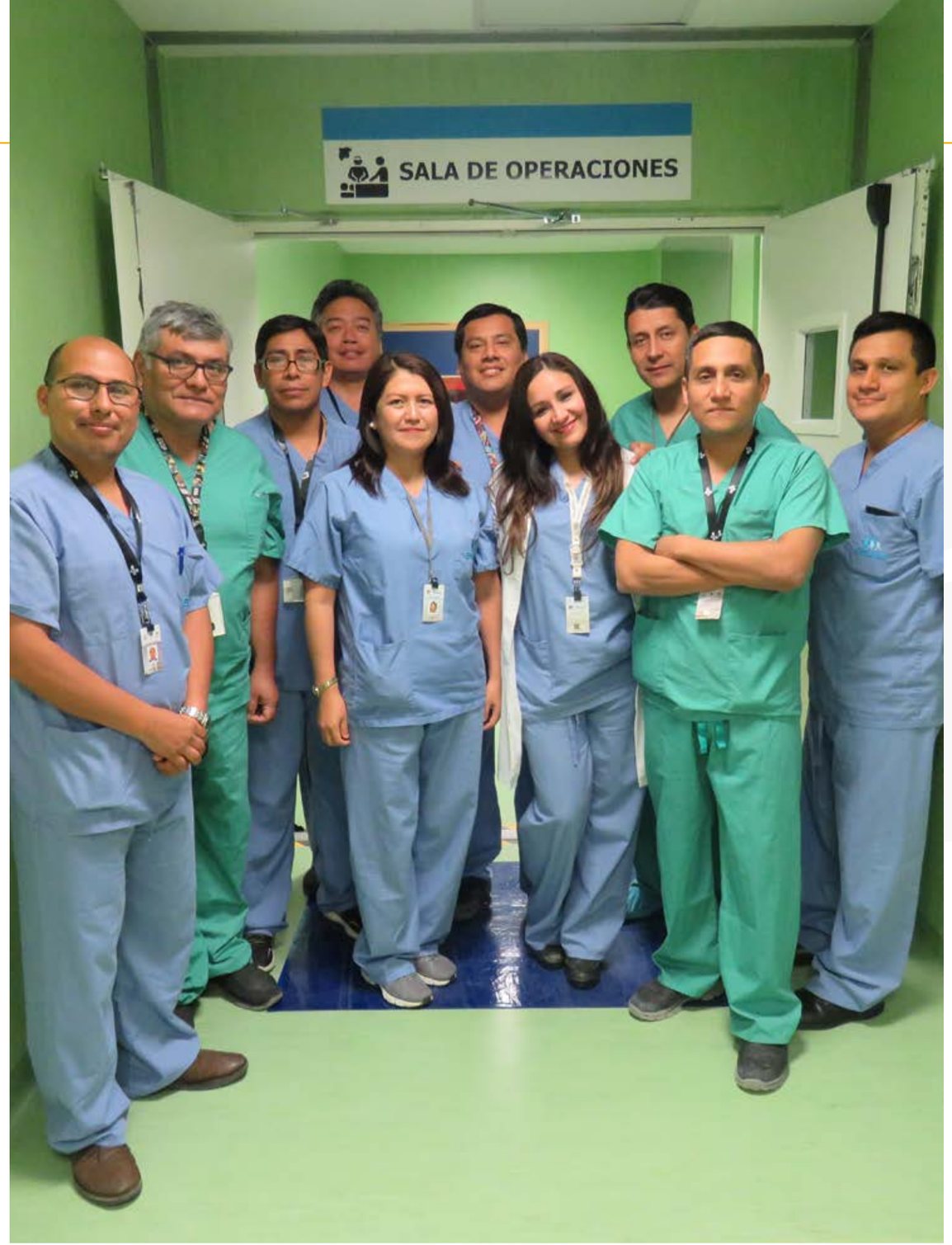
ÁREAS CENTRALES

- Comunicación
- Desarrollo de Negocios y Proyectos
- Área de Finanzas
- Legal
- Operaciones y Organización
- Recursos Humanos
- Responsabilidad Social Corporativa
- Sistemas de la Información

4 RECURSO HUMANO

Área Asistencial	Personas
Servicios clínicos	111
Servicios quirúrgicos	110
Ginecología y obstetricia	75
Pediatría y neonatología	35
Odontología	43
Rehabilitación	49
Diagnóstico por imagen	81
Enfermería	633
Farmacia	49
Nutrición	9
Psicología	11
Medicina familiar y comunitaria	76
TOTAL	1,282

Áreas no asistenciales	Personas
Admisión y gestión de pacientes	119
Dirección	3
Administración	83
TOTAL	205



5 RECURSOS TECNOLÓGICOS

Policlínico

Equipos de radiología convencional	02
Mamógrafo	01
Ecógrafo	14
Unidad dental con lámpara de fotopolimerización	07
Equipo de radiodiagnóstico de Odontología	02

Hospital

Tomógrafo axial computarizado	01
Aparatos radiología convencional	04
Equipo de radiodiagnóstico de odontología	01
Unidad dental con lámpara de fotopolimerización	02
Densitómetros	02
Telemandos	01
Mamógrafo	01
Ecógrafos (generales y especialidad)	14
Ecógrafo portátil	01
Gastroscopios	04
Gastrofibroscopio	01
Colonoscopios	02
Cistoscopio	01
Cistoresectoscopios	02
Duodenoscopio	01
Historesectoscopio	01
Broncofibroscopios	01
Broncoscopios	04
Ecocardiógrafo	01
Laboratorio central	01

RECURSOS TECNOLÓGICOS

Hospital

Laboratorio central	01
Microscopio para examen de ORL	02
Campímetro visual	02
Biómetro ocular	02
Microscopio endotelial	02
Microscopio quirúrgico	01
Visiómetro	02
Autoqueratorefractometro	02
Ecógrafo oftalmológico	01
Facoemulsificador	01
Autoclave de casette 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 desinfector	02
Lavador ultrasónico para instrumental	06
Lavadora automática para endoscopios	02
Central de monitoreo	04
Incubadora neonatal - estándar	06
Equipo de fototerapia	10
Incubadora neonatal - UCI	04

Hospital

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

6 RECURSOS ASISTENCIALES

Emergencia adultos

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

Emergencia pediatría

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

Toma de muestras laboratorio

Puestos en policlínico	06
Puestos en hospital	10

Bloque quirúrgico y obstétrico

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

Área hospitalización

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

Área consultas externas

Consultorios hospital	64
Consultorios policlínico	54

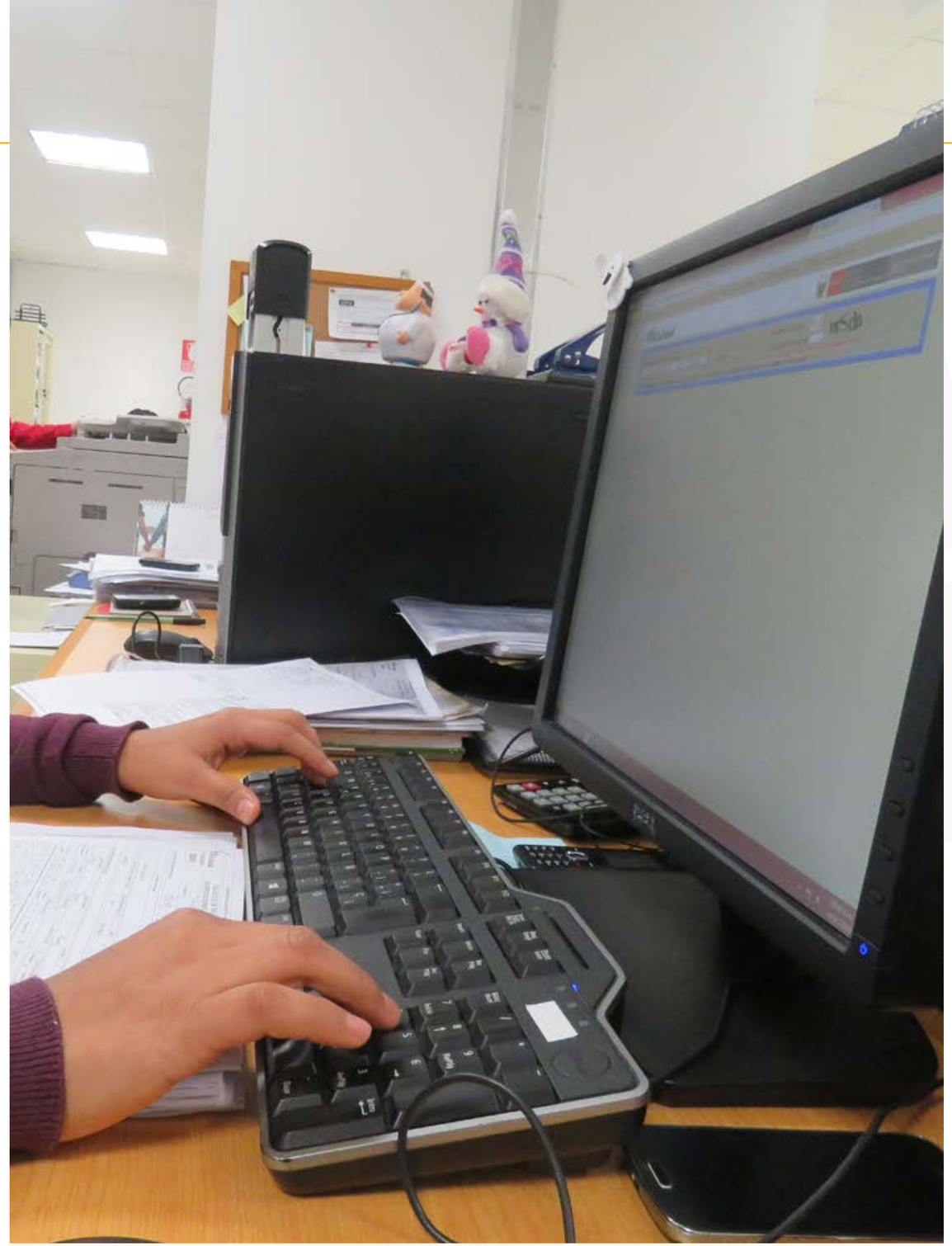
7 RECURSOS ECONÓMICOS

Gastos del personal

Concepto	Soles
Sueldos y salarios	46,722,666
Horas extras	1,676,644
Gratificaciones	11,001,892
Vacaciones	4,765,820
Otras remuneraciones	10,704,738
Asignación familiar	807,786
Bonos por cumplimiento	3,405,234
Régimen de prestaciones de salud	5,579,966
Compensación por tiempo de servicio	5,947,909
Atención al personal	117,736
TOTAL GASTOS DEL PERSONAL	90,730,391

Gastos corrientes

Concepto	Soles
Consumo material no sanitario	6,897,021
Consumo material sanitario	13,227,026
Consumo farmacia	28,685,019
Alimentación	4,184,874
Servicios contratados	85,906,200
Suministros externos	2,001,897
Construcción y equipamiento	562,363
Otros	2,786,238
TOTAL GASTOS CORRIENTES	144,250,638
TOTAL	**234,981,029**



8 ÁREAS DE APOYO

1. GERENCIA DE OPERACIONES Y ORGANIZACIÓN INTERNA

La gerencia de Operaciones y Organización durante el 2018 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 2018, la Gerencia de Operaciones y Organización Interna, integra cinco áreas: Servicios Generales; Calidad; Atención al Usuario; Gestión y Administración Documental; Control de Gestión Operativa

SERVICIOS GENERALES:

Es el área responsable de analizar, planificar, desarrollar, ejecutar y controlar la operativa del conjunto de servicios no asistenciales de una unidad de negocio, en base a un proceso definido en cumplimiento con las normativas vigentes, obteniendo los más altos estándares de calidad y eficiencia alineados con las políticas corporativos.

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

Actividades más relevantes desarrolladas en 2018

1. Sobre la operativa de área y el valor asesor de servicio:

- >90% en nivel de atención efectiva.
- Desarrollo y difusión de los planes, procedimientos, protocolos asociados a la efectividad en la operativa.
- Elaboración de los informes de operativa de servicio, incluyendo análisis de la demanda y seguimiento del gasto.
- Implementación del Plan de Eficiencia Energética 2017 – 2022.
- Implementación de dos consultorios de odontología en el policlínico para la mejora de atención hacia nuestros pacientes.
- Mejora de la climatización “Plan de Choque- Fase I”.

ÁREAS DE APOYO

CALIDAD

Durante 2018, el área de Calidad al ser un área transversal para IBT Group organiza su gestión de la siguiente manera:

- **Sistema integrado de gestión:** basado en un modelo de operación por procesos, que permite orientar, evaluar y mejorar el desempeño institucional y/ o corporativo.

- **Evaluación y control:** que controla los riesgos en temas de calidad y seguridad del paciente, monitoreando y evaluando el cumplimiento de indicadores. A través del control, se verifica el cumplimiento regulatorio de proveedores y la calidad del producto o servicio prestado.

- **Medio ambiente:** basado en gestionar todos los procedimientos relacionados al cumplimiento de normativa medio ambiental en toda la organización, diseñando e implementando estrategias de sostenibilidad corporativa.

Durante el 2018 los avances más importantes fueron:

1. Proceso de Acreditación Joint Commission International: cierre de año con las fechas establecidad para la evaluación de la acreditación en el policlínico Guillermo Kaelin.

2. Control de proveedores: se completó la primera evaluación de proveedores no asistenciales de la Sociedad Operadora en los servicios de alimentación, limpieza y residuos sólidos, lavandería y ropería, mantenimiento.

ÁREAS DE APOYO

ATENCIÓN AL USUARIO (ATU)

Es la plataforma y el 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 cambio.

Se tiene como objetivo:

- Garantizar la protección y defensa de los derechos de las personas, respecto de los servicios, prestaciones o coberturas de salud solicitadas y/o recibidas de las IPRESS, fomentando la efectiva prevención de la vulneración de los derechos de los usuarios de los servicios de salud; estableciendo un canal de comunicación interactiva entre la Institución y los usuarios o terceros legitimados.

- Promover el pleno ejercicio de los derechos los usuarios ante una consulta, notificación de un problema, queja o reclamo, así como, para compartir una idea de mejora o trasladar/expresar su satisfacción por la atención y servicios recibidos; obteniendo información valiosa para la mejora continua de la calidad de los servicios.

Durante el 2018 han logrado:

1. **Cumplimiento del indicador de satisfacción:** (>90%) con un cumplimiento del 99,99% gracias a la implementación del proceso de atención y tratamiento de quejas y reclamos con una nueva reducción de estos.

2. **Cumplimiento del indicador de quejas resueltas:** (>80%) con un cumplimiento del 100% por medio de una gestión participativa de las diferentes unidades de servicio.

3. **Continuidad con la difusión del programa PAUS y Derechos y Deberos del Usuario:** otorgado al personal de IBT Group, Callao Salud SAC, Villa María del Triunfo SAC y Unilabs, logrando un alcance de 2,346 colaboradores en ambos Complejos Hospitalarios.

ÁREAS DE APOYO

GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL (GAD)

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

Durante el 2018 se logró:

1. **Trámite documentario en Sharepoint:** inicio de una nueva plataforma informática corporativa que administra la correspondencia recibida y emitida de la organización, documentos que se reciben y generan las diversas áreas de IBT Group y Complejos Hospitalarios.

2. **Archivo documental:** implementación del procedimiento y formatos que regulan la transferencia de la documentación pasiva de las áreas a un espacio único que centralice, conserve y custodie el acervo documental de la compañía.

   Mediante su funcionamiento todos los documentos son controlados, tanto para consulta como préstamo, los cuales sirven como testimonio que las funciones y obligaciones de la empresa se cumplieron en determinados plazos.

CONTROL DE GESTIÓN OPERATIVA (CGO)

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

Durante el 2018 se logró:

1. **Fortalecimiento significativo de la gestión de información de prestaciones de salud de los Complejos Hospitalarios, entre otros, en los siguientes aspectos:** empoderamiento de la base de datos del HOSIX, elaboración de nuevos tableros gerenciales y mejoramiento de los procesos de control y validación de datos electrónicos.

2. **Elaboracion de informes técnicos:** basados en análisis de datos y conceptos estadísticos.

3. **Análisis del flujo de la información de los principales procesos prestacionales del Complejo Hospitalario:** esto permite identificar los puntos claves de medición de indicadores de gestión hospitalaria.

ÁREAS DE APOYO

2. ADMISIÓN Y GESTIÓN DE PACIENTES

El Servicio de Admisión y Gestión del Paciente del Complejo Hospitalario se encarga de coordinar la continuidad de la atención del paciente, articulando y organizando el flujo del paciente por las distintas áreas del centro. Así mismo, es el nexo entre la atención primaria, atención especializada y la Unidad Domiciliaria.

Durante el 2018 se logró:

1. Implementación de trazados sobre los estándares Internacionales JCI y procesos del área.

2. Participación del área en el evento de la Semana de la Medicina en la III Jornada Científica: Gestionando el Cambio con la ponencia "Gestión del paciente, Un nuevo Modelo".

3. Encuentro con los Reyes de España y participación en los premios ABE, siendo ganador de uno de los Premios más importantes.

4. Implementación de un nuevo sistema estadístico automatizado de control del Call Center.

5. Publicación del manual de procesos de Admisión y Gestión del Paciente estandarizado en ambos Complejos.

ÁREAS DE APOYO

3. GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

En el 2018 se consiguen cerrar procesos y proyectos dentro del plan estratégico de RRHH con el fin de conseguir una mejora en el bienestar de los colaboradores y en la consecución del cumplimiento de las políticas y procedimientos que ayudan a ser una organización ordenada y transparente.

El lema de RRHH en el 2018 fue el de *puertas abiertas*, para que los colaboradores puedan a cercarse a RRHH y tener un diálogo constante con la empresa.

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

1. Departamento de Selección de Personal
2. Departamento de Formación, Desarrollo y Clima
3. Departamento de Planillas
4. Departamento de SST
5. Administración de personal
   - ADP: Administración de personal
   - GTI: Gestión de tiempos
   - Bienestar social

Los logros conseguidos en el 2018 fueron:

1. **Plan de formación anual:** escuela de Líderes.

2. **Línea de Carrera interna:** estamos por la promocioón nro. 18.

3. **Clima Laboral:** oficina amigable, descuentos corporativos, convenios con instituciones de educación, día del padre, día de la madre, fiestas patrias, navidad.

ÁREAS DE APOYO

4. GERENCIA FINANZAS:

La Gerencia de Finanzas es responsable de la administración y control de los recursos financieros y flujos de dinero del Grupo, así como de la preparación de información financiera para la toma de decisiones de la Dirección. Estas labores se desarrollan a través de las áreas de Contabilidad, Impuestos, Control de Gestión y Tesorería.

Las principales actividades realizadas en el 2018 fueron:

1. Seguimiento presupuestal de los resultados a través de Informes mensuales sobre los resultados económicos de Callao Salud.

2. Recupero en efectivo de créditos tributarios a través de gestiones directas ante SUNAT.

3. Ordenamiento del acervo documentario del área de Finanzas que se encontraba depositado en el Piso 8 bloqueando el libre acceso.

ÁREAS DE APOYO

5. GERENCIA LEGAL

Encargada de atender los asuntos legales en el desarrollo de las actividades de la Empresa. Su objetivo principal es asesorar a la empresa, garantizando el cumplimiento normativo aplicable en el país, anticipando los riesgos jurídicos y reputacionales que puedan afectar a la empresa.

La Gerencia Legal está conformada por:

1. Área legal corporativa.
2. Área legal infraestructura y servicios públicos.
3. Área legal administrativo y regulatorio en salud.
4. Área legal laboral y migratorio.

Logros obtenidos al cierre del año 2018:

- Los procesos de trato directo con EsSalud (prótesis y ajuste de RPOA y RPMO) han llevado a diversos acuerdos y reconocimientos en beneficio de la empresa.
- Se inició el proceso de Trato Directo por penalidades impuestas en enero 2018 por el Supervisor del Contrato APP, logrando promover la determinación de criterios de interpretación a cada una de las cláusulas penales, permitiendo la predictibilidad y debido proceso de defensa de la SOP.
- Al cierre del año 2018, la empresa no ha sido sancionada por SUSALUD, ni por alguna otra autoridad regulatoria del sector salud, así como tampoco cuenta con resolución firme que confirme algún incumplimiento normativo.
- Durante el año 2018, hemos tenido 13 inspecciones laborales, las cuales han sido archivas de forma favorable para la empresa.
- Las investigaciones policiales iniciadas en años anteriores, han venido siendo archivadas de manera satisfactoria durante el año 2018 sin que se formalice denuncia penal.
- No existe sentencia condenatoria contra cualquier directivo, funcionario y/o trabajador de la empresa en el ejercicio de sus funciones.

ÁREAS DE APOYO

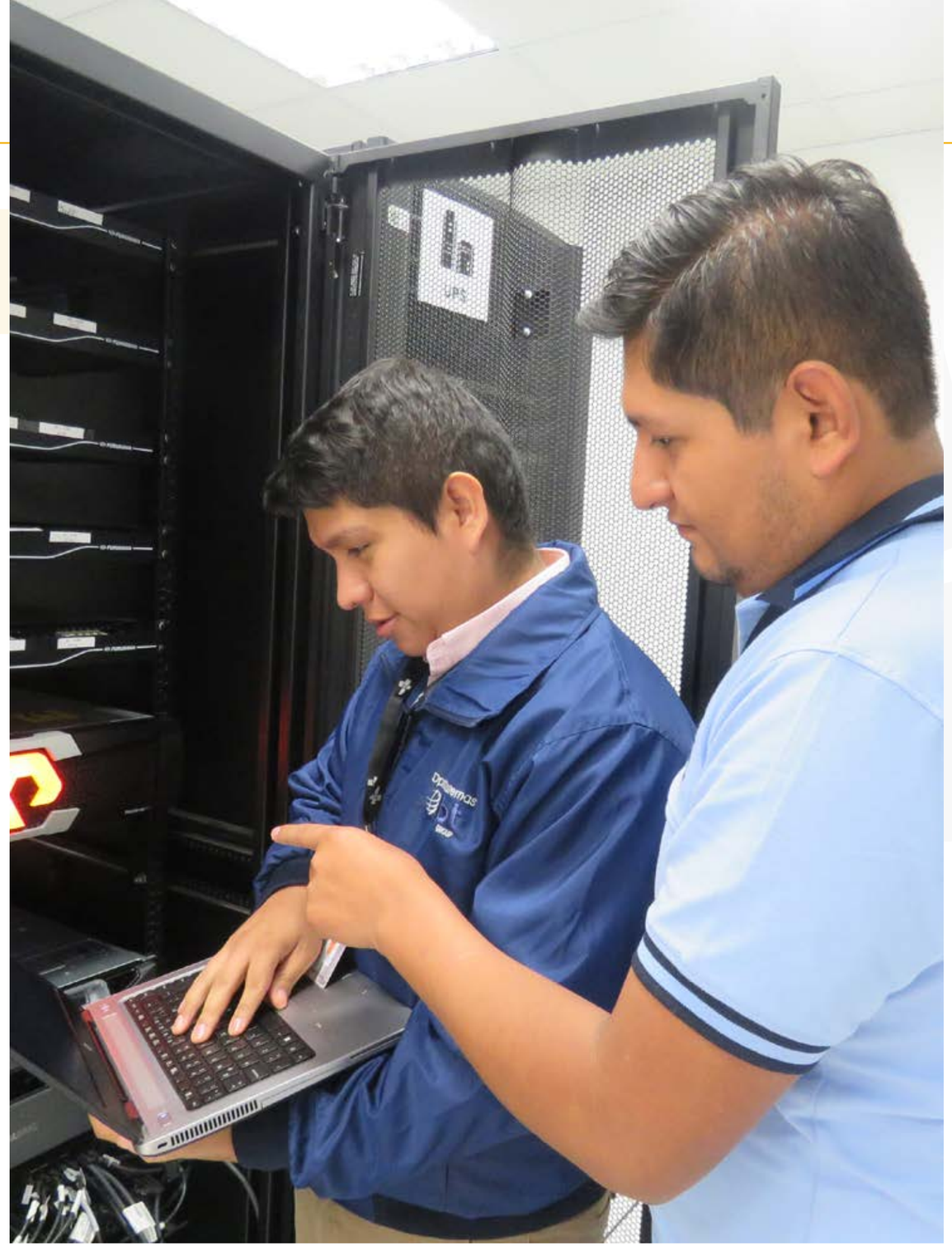
6. GERENCIA DE SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN

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

Durante el año 2018, el reto principal fue disminuir significativamente los costos operacionales del área, limitando el impacto sobre la calidad de la atención. Todo esto garantizando que los sistemas de información siguieran afianzándose y continuando el desarrollo para incorporar nuevas funcionalidades.

En este año 2018, se realizaron esfuerzos en formalizar y documentar la actividad del área, en claro alineamiento con las buenas prácticas que nos exigía la adecuación a los estándares JCI, otorgando apoyo a la organización en todos aquellos elementos medibles relacionados.

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



ÁREAS DE APOYO

SOPORTE TÉCNICO

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

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

Sus principales logros en 2018:

1. Incorporación de un nuevo responsable a cargo.
2. Implementación del Call Center de soporte técnico en el Hospital Alberto Barton.
3. Reducción dramática de los recursos destinados a soporte técnico para destinarlos a otras áreas que generen mayor valor (NOC, seguridad de la información y área de informática médica).
4. Establecimiento de un tablero de control de indicadores de calidad para el servicio.
5. Renovación del parque de impresoras de los complejos Hospitalarios.

NETWORK OPERATIONS CENTER (NOC)

El área de Infraestructura o NOC es el área encargada de monitorizar y gestionar de manera transversal e integral la red informática de la organización, así como todos los centros de procesamiento de datos y nodos de telecomunicaciones.

Sus principales logros en 2018 fueron:

- Implementación de un nuevo *full flash storage array SAN*, con el cual se resolvió los problemas de lentitud e inestabilidad constantes en los sistemas Hosix y Dynamics AX.
- Implementación de una línea dedicada con EsSalud para mayor fiabilidad de los enlaces de CITT, Referencias, etc.
- Almacenamiento en nube de más de 90,000 GB de información clínica de manera segura y transparente para el usuario.

ÁREAS DE APOYO

ÁREA DE INFORMACIÓN MÉDICA

Esta área tiene encargada la gestión de nuevas funcionalidades en el Hosix y de la puesta en funcionamiento de las mismas. El área ha sufrido un importante cambio de enfoque con la finalidad agilizar de manera sustancial los desarrollos, así como ayudar a identificar y priorizar los que mayor trascendencia o impacto tengan para la organización.

En 2018 se logró desarrollar e implementar:

- Crear y cubrir el puesto de jefe de informática médica.
- Definición del plan de contingencia ante caídas del Hosix.
- Implementación de +20 módulos y funcionalidades en el Hosix.
- Instalación de la base de conocimiento farmacológica IBM Watson Micromedex.
- Participación en la Jornada Científica, compartiendo la experiencia de automatización de la unidosis hospitalaria en 2018.

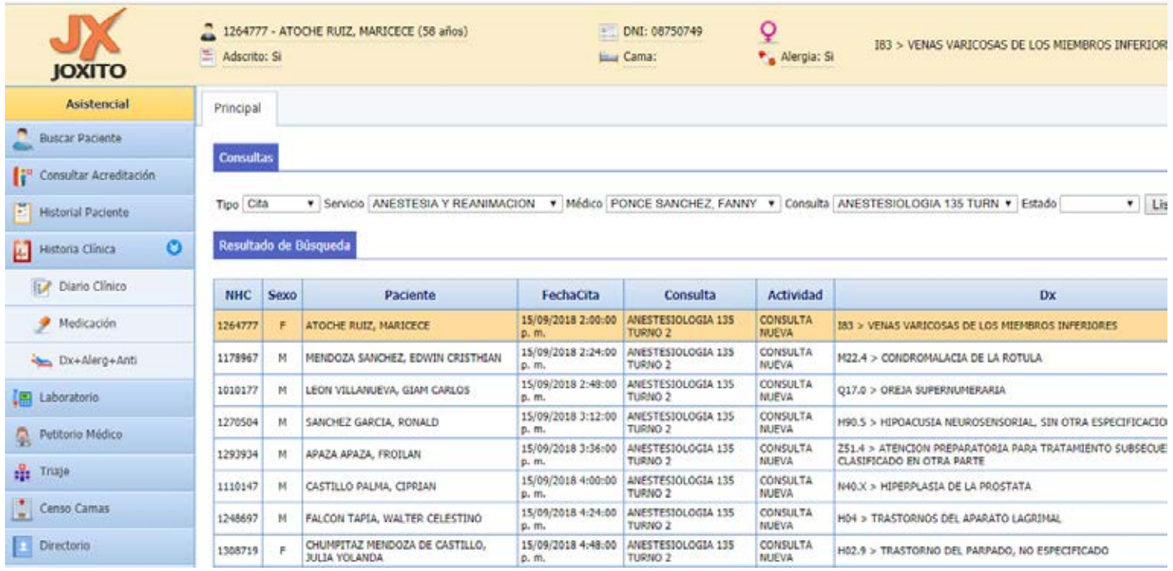
PROCESOS Y DESARROLLO ERP Y BUSINESS INTELLIGENCE

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

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

Los principales hitos de 2018 fueron:

1. Implementación del Sistema de pedidos a logística, *PIDA*.
2. Implementación del software de gestión de almacenes para Punta Hermosa, LogisOne.
3. Desarrollo del Joxito, software de respuesta ante contingencias Hosix.
4. Implementación del software de reportería SSRS (Reporting Services).
5. Desarrollo de cubos OLAP para tener analítica de emergencia, adscritos, hospitalización, LEQ, etc.



NHC	Sexo	Paciente	FechaCita	Consulta	Actividad	Dx
1264777	F	ATOCHE RUIZ, MARICECE	15/09/2018 2:00:00 p. m.	ANESTESIOLOGIA 135 TURNO 2	CONSULTA NUEVA	I83 > VENAS VARICOSAS DE LOS MIEMBROS INFERIORES
1178967	M	MENDOZA SANCHEZ, EDWIN CRISTHIAN	15/09/2018 2:24:00 p. m.	ANESTESIOLOGIA 135 TURNO 2	CONSULTA NUEVA	M22.4 > CONDROMALACIA DE LA ROTULA
1010177	M	LEON VILLANUEVA, GIAM CARLOS	15/09/2018 2:48:00 p. m.	ANESTESIOLOGIA 135 TURNO 2	CONSULTA NUEVA	Q17.0 > OREJA SUPERNUMERARIA
1270504	M	SANCHEZ GARCIA, RONALD	15/09/2018 3:12:00 p. m.	ANESTESIOLOGIA 135 TURNO 2	CONSULTA NUEVA	H90.5 > HIPOACUSIA NEUROSENSORIAL, SIN OTRA ESPECIFICACIO
1293934	M	APAZA APAZA, FROILAN	15/09/2018 3:36:00 p. m.	ANESTESIOLOGIA 135 TURNO 2	CONSULTA NUEVA	Z51.4 > ATENCION PREPARATORIA PARA TRATAMIENTO SUBSECUE CLASIFICADO EN OTRA PARTE
1110147	M	CASTILLO PALMA, CIPRIAN	15/09/2018 4:00:00 p. m.	ANESTESIOLOGIA 135 TURNO 2	CONSULTA NUEVA	N40.X > HIPERPLASIA DE LA PROSTATA
1248697	M	FALCON TAPIA, WALTER CELESTINO	15/09/2018 4:24:00 p. m.	ANESTESIOLOGIA 135 TURNO 2	CONSULTA NUEVA	H04 > TRASTORNOS DEL APARATO LAGRIMAL
1308719	F	CHUMPITAZ MENDOZA DE CASTILLO, JULIA YOLANDA	15/09/2018 4:48:00 p. m.	ANESTESIOLOGIA 135 TURNO 2	CONSULTA NUEVA	H02.9 > TRASTORNO DEL PARPADO, NO ESPECIFICADO

ÁREAS DE APOYO

PROCESOS Y DESARROLLO RHPRO Y SHAREPOINT

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

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

Los principales hitos de 2018 son:

- Desarrollo e implementación del software GTI para la gestión y seguimiento automático de marcaciones de los colaboradores.
- Control de alimentaciones al personal de guardia a través de relojes marcadores.
- Desarrollo e implementación de la Intranet Corporativa (por inaugurar).
- Adecuación del Sharepoint Online para la custodia de documentos en sustitución del servidor de ficheros.
- Integración de Sharepoint con RHPro para el paso de la información de colaboradores al sistema.
- Integración de Sharepoint con Dynamics AX para que el ERP disponga de la copia escaneada de las facturas.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

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

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

Algunos hitos de 2018:

1. Seguimiento en el cumplimiento de la LPDP
2. Generación de toda la documentación exigida por JCI.
3. Apoyo y seguimiento por parte de Sistemas en la obtención de las ISO de IBT Health e IBT LLC.

7. GERENCIA DE COMUNICACIÓN

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

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

Avances en el 2018:

Comunicación Externa

- Hubo un incremento de 14% en número de apariciones en medios de comunicación de gran alcance que permiten posicionar al complejo hospitalario y a sus profesionales como referentes. Se alcanzó una equivalencia publicitaria de S/. 1,780,387. Con respecto al año anterior representa un incremento de 102 %.

- En las redes sociales, se continúa incrementando el número de seguidores en Facebook, YouTube y Linkedin. En Facebook el incremento alcanza el 18%; YouTube incrementó en 67% el número de suscriptores, y, en el caso de Linkedin, el incremento fue de 84% durante el 2018.

- Los medios audiovisuales desarrollados durante el 2018 se organizaron en 25 temas de los cuales se han elaborado: 30 videos principales, 82 adaptaciones para redes sociales y 10 piezas gráficas que se utilizan para publicaciones en redes sociales, afiches en los periódicos murales, dípticos para pacientes y como brochures corporativos.

- Como parte de la estrategia de posicionamiento estratégico, desde el 2018 se envía cada dos meses un boletín con las principales noticias a los stakeholders externos delimitados por las gerencias.

Comunicación Interna

- Durante el 2018 se desarrolló en su totalidad la Intranet Corporativa en coordinación con el área de Recursos Humanos y Sistemas de Información, inicialmente pensada para Perú y finalmente extendida a todos los países del grupo.

  A diciembre de 2018, el área de Comunicación había completado al 100% las funciones asignadas para el proyecto.

  Se programó su lanzamiento para el primer semestre de 2019.

- Se diseñó e implementó la campaña Oficina Saludable, en coordinación con RRHH, con el objetivo de sensibilizar y promover estilos de vida saludable entre los colaboradores de la sede de San Isidro y, en algunos casos, en los Complejos Hospitalarios.

- Se trabajó en la campaña #SomosEquipo, cuyo objetivo fue concientizar a los colaboradores sobre los conceptos básicos y acciones personales a realizar para el logro de objetivos comunes; así como acciones de interacción grupales dentro y con las área/servicio para fomentar el trabajo en equipo con miras a lograr la acreditación Joint Commission International. Se aplicó en la sede del complejo hospitalario desde el mes de junio y se proyecta su duración hasta el primer trimestre del 2019.

ÁREAS DE APOYO

8. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

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

Los principales hitos durante el 2018 fueron:

1. Elaboración del V Informe de progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas; principal herramienta de comunicación y reporte a los grupos de interés sobre los esfuerzos del grupo en temas de responsabilidad social.

2. Promoción y difusión del proyecto de Inclusión laboral de personas con discapacidad: seminario nacional "Experiencias exitosas de buenas prácticas laborales: equidad de género y no discriminación".

   Premio ABE de la Cámara de Comercio Americana a IBT Group en la categoría de "Mejor Programa de Inclusión".

3. Formación en Responsabilidad Social Corporativa al personal de los Complejos Hospitalarios en el nivel de jefes, coordinadores y supervisores.

PREMIO ABE
–
GANADOR
2018

ABE
ASOCIACIÓN DE BUENOS EMPLEADORES
Una asociación de AmCham Perú

9 ACTIVIDAD ASISTENCIAL

ACTIVIDAD ASISTENCIAL - POLICLÍNICO

Consulta externa | Número de consultas según el área

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total por área
Medicina	83,799	84,580	83,765	80,438	332,582
Enfermería	38,483	39,336	37,676	36,716	152,211
Odontología	18,222	17,775	17,359	17,113	70,469
Diagnóstico por imágen	15,849	16,015	15,631	15,854	63,349
Obstetricia	12,316	12,103	11,531	11,240	47,190
Psicología	4,462	5,686	5,150	4,987	20,285
Pediatría	5,878	4,663	4,376	3,738	18,655
Nutrición	4,448	4,552	4,125	4,073	17,198
Ginecología	4,502	4,044	3,666	3,844	16,056
Servicio social	162	50	74	99	385
TOTAL	188,121	188,804	183,353	178,102	738,380

ACTIVIDAD ASISTENCIAL

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

Diagnósticos	%
Hipertensión esencial (primaria)	8.58%
Diabetes melliutus	7.53%
Otros trastornos de los dientes y de sus estructuras de sostén	5.48%
Otras dorsopatías	3.54%
Trastornos de los tejidos blandos	3.38%
Otros síntomas, signos y hallazgos anormales clínicos y de laboratorio, no clasificados en otra parte	3.34%
Insuficiencia renal	2.93%
Actividades preventive promocionales	2.85%
Otras enfermedades de la piel y del tejido subcutáneo	2.25%
Otros traumatismos de regiones especificados, de regiones no especificadas y de múltiples regiones del cuerpo	2.24%

ACTIVIDAD ASISTENCIAL

ACTIVIDADES INTERMEDIAS POLICLÍNICO

Número de exámenes de diagnóstico por imágenes

Actividades	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total por área
Exámenes de diagnóstico por imagen	15,849	16,015	15,631	15,854	63,349

ACTIVIDADES INTERMEDIAS POLICLÍNICO

Exámenes de laboratorio

Actividades	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total por área
Exámenes de laboratorio	149,509	146,967	142,715	142,683	581,874

ACTIVIDADES INTERMEDIAS POLICLÍNICO

Número de actividades en el servicio de odontología

Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total por área
Servicios odontológicos	18,222	17,775	17,359	17,113	70,469

ACTIVIDAD ASISTENCIAL

ACTIVIDAD ASISTENCIAL - HOSPITAL

Consultas externa | Número de consultas según el área

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total por área
Diagnóstico por imágenes	27,663	26,487	29,817	29,975	113,942
Medicina física y rehabilitación	17,394	21,368	21,695	16,974	77,431
Nefrología	12,700	12,333	15,993	17,190	58,216
Enfermeria	14,526	14,817	15,807	16,331	61,481
Oftamología	12,257	10,693	10,348	9,790	43,088
Ginecología	8,555	8,385	7,772	7,887	32,599
Cirugía oprtopedia y traumatología	5,700	5,776	5,918	5,837	23,231
Cardiología	5,760	5,508	5,667	5,043	21,978
Urología	5,712	5,078	5,297	5,744	21,831
Cirugía general	5,204	5,184	5,410	5,197	20,995
Urgencia - emergencia	3,889	6,350	5,505	4,341	20,085
Endocrinología	4,629	4,342	3,861	4,657	17,489
Neurología	4,285	4,099	3,882	3,753	16,019
Otorrinolaringología	3,407	3,850	3,465	3,532	14,254
Odontología	3,502	3,387	3,284	3,075	13,248
Gastroenterología	3,579	3,187	3,635	2,826	13,227
Dermatología	2,832	3,088	2,786	1,241	9,947
Anestesia y reanimación	2,420	2,322	2,330	1,997	9,069
Neumología	1,969	2,101	1,816	2,195	8,081
Psiquiatría	1,944	1,653	2,004	1,935	7,536
Medicina interna	1,313	1,306	1,183	1,367	5,169
Geriatría	968	1,081	908	1,094	4,051
Neonatología	1,088	1,021	1,028	905	4,042
Neurocirugía	839	861	870	788	3,358
Servicio social	503	627	578	563	2,271
Total	155,119	157,949	163,731	156,376	633,175

ACTIVIDAD ASISTENCIAL

ACTIVIDADES INTERMEDIAS HOSPITAL

Número de exámenes de diagnóstico por imágenes

Actividades	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Exámenes de diagnóstico por imagen	27,663	26,487	29,817	29,975	113,942

Número de exámenes de laboratorio

Actividades	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total por área
Exámenes de laboratorio de consulta externa	107,118	105,299	102,251	102,231	416,899
Exámenes de laboratorio de hospitalización	36,685	36,064	35,020	35,014	142,783
Exámenes de laboratorio de emergencia	62,659	61,594	59,811	59,798	243,862
TOTAL	206,462	201,957	197,082	197,043	803,544

Número de pacientes en diálisis

Actividades	Promedio mensual 2018
Hemodiálisis	307
Intrahospitalarias	168
Extrahospitalarios	140
Diálisis periotoneal	33

ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Número de atenciones en el servicio de diálisis

Actividades	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total por área
Hemodiálisis	10641	10,703	10,568	10,877	42,789
Intrahospitalarias	5,603	5,472	5,322	5,851	22,248
Extrahospitalarias	5,038	5,231	5,246	5,026	20,541
Diálisis peritoneal	6,720	6,418	5,565	6,279	24,982

Número de sesiones en el servicio de odontología

Actividades	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Servicios odontológicos	2,459	2,388	2371	2,164	9,382

ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Hospitalización | Número de egresos hospitalarios según el área

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total por área
Ginecología	1,269	1,170	1,067	992	4,498
Cirugía	747	690	718	677	2,832
Medicina	594	582	617	606	2,399
Pediatría	360	429	338	362	1,489
UCI/UCIN	53	65	49	60	227
TOTAL	3,023	2,936	2,789	2,697	11,445

Hospitalización | Número de partos

Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total por área
Vaginales	503	485	355	339	1,682
Cesáreas	281	267	246	201	995
TOTAL	784	752	601	540	2,677

Hospitalización | Número de cirugías según nivel de complejidad

Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total por área
Cirugía mayor de alta complejidad	301	234	198	164	897
Cirugía mayor de mediana complejidad	973	887	882	811	3,553
Cirugía mayor de baja complejidad	1,142	1,175	1,154	1,129	4,600
Cirugía menor de alto rendimiento	181	180	154	145	660
Cirugía menor de bajo rendimiento	238	215	220	205	878
TOTAL	2,835	2,691	2,608	2,454	10,588

ACTIVIDAD ASISTENCIAL

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

Diagnósticos	%
Catarata	12.77%
Pterigion	5.53%
Aborto espontáneo, incompleto, sin complicación	2.67%
Atención materna por cicatriz uterino debida a cirugía previa	2.57%
Colecistitis crónica	2.45%
Apendicitis aguda	2.54%
Hiperplasia de la próstata	2.29%
Cálculo de la vesícula boliar con tora colecistitis	2.27%
Aborto retenido	2.1%
Colelitiasis	1.8%

ACTIVIDAD ASISTENCIAL

EMERGENCIA | Número de atenciones de emergencias según prioridad

Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total por área
Prioridad I	237	239	221	225	922
Prioridad II	492	772	448	351	2,063
Prioridad III	12,966	18,240	11,069	12,915	55,190
Prioridad IV	43,385	43,407	40,913	46,119	173,824
Prioridad V	22,737	27,673	24,463	25,413	100,286
Total	79,817	90,331	77,114	85,023	332,285

Hospitalización | Perfil epidemiológico de las atenciones en emergencia

Diagnósticos	%
Faringitis aguda y amigdalitis aguda	11.13%
Efectos secundarios de tratamiento	9.67%
Otras infecciones agudas de las vías respiratorias superiores	9.54%
Otros síntomas, signos y hallazgos anormales clínicos y de laboratorio, no clasificados en otra parte	6.65%
Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso	6.04%
Otros traumatismos de regiones especificadas, de regiones no especificasas y de multiples regiones del cuerpo	5.37%
Dolor abdominal y pélvico	4.09%
Otras dorsopatías	4.01%
Otras enfermedades del Sistema urinario	2.7%
Trastornos de lo tejidos blandos	2.4%

10 PRINCIPALES LOGROS DEL COMPLEJO HOSPITALARIO

ÁREA ASISTENCIAL

Durante el año 2018 se ha seguido priorizando el desarrollo del modelo asistencial y de gestión del complejo. Para ello se han puesto en marcha distintas estrategias encaminadas a la organización de la actividad asistencial, centrada en tres puntos, la calidad y seguridad de la atención, la eficiencia en el uso de todos los recursos disponibles y en la atención primaria.

PRINCIPALES LOGROS DEL COMPLEJO HOSPITALARIO

CALIDAD

Con un enfoque en la Calidad y Seguridad de la atención, en este 2018, se ha elaborado "El Plan de Calidad y Seguridad del paciente" que se integra en el Plan Estratégico de la institución y alineado con su misión, visión, valores y principios.

En el se han desarrollado las estructuras organizativas del sistema de gestión de Calidad y Seguridad del paciente en tres niveles, el directivo, el de soporte y el participativo.

También se han establecido los procedimientos de trabajo del sistema de gestión de Calidad y Seguridad del paciente y se han determinado las estrategias del plan, orientadas a:

Identificar, para minimizar los riesgos en los procesos de atención relacionados con

- Infecciones asociadas a la atención
- Procedimientos quirúrgicos seguros
- Uso y gestión de medicamentos
- Uso de antibióticos
- Identificación de pacientes
- Comunicación de resultados
- Manejo de residuos
- Mantenimiento y limpieza de Instalaciones y equipamiento
- Seguridad y salud en el trabajo
- Eventos adversos

Comunicación y formación

Este enfoque integrado y global, es decir en todos los ámbitos de atención que incluye la Atención Primaria, la Atención Hospitalaria y la Atención Domiciliaria, van a permitir seguir avanzando hacia el reconocimiento internacional de nuestro modelo de atención.

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

PRINCIPALES LOGROS DEL COMPLEJO HOSPITALARIO

EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS

Uno de los ejes estratégicos señalados en el plan estratégico 2019-2021 está vinculado al uso adecuado de los recursos. En esta línea, se han seguido desarrollando actuaciones organizativas como la planificación de la actividad asistencial y los horarios de los profesionales.

Actividad quirúrgica

Se ha trabajado en la organización de esta actividad bajo dos orientaciones, la primera ha sido analizando la distribución de los quirófanos programados, en función de las necesidades y de la demanda prevista. Una segunda orientación ha sido la protocolización de la evaluación preoperatoria basada en la mayor evidencia científica disponible, relacionada con los exámenes preoperatorios y bajo la responsabilidad del equipo de anestesiología.

Todo ello ha contribuido al aumento en la calidad de la atención, mejorando la oportunidad de atención quirúrgica situándola en menos de 20 días de espera y resolviendo mas de un 85% de los casos con cirugía mayor ambulatoria.

Roles anuales

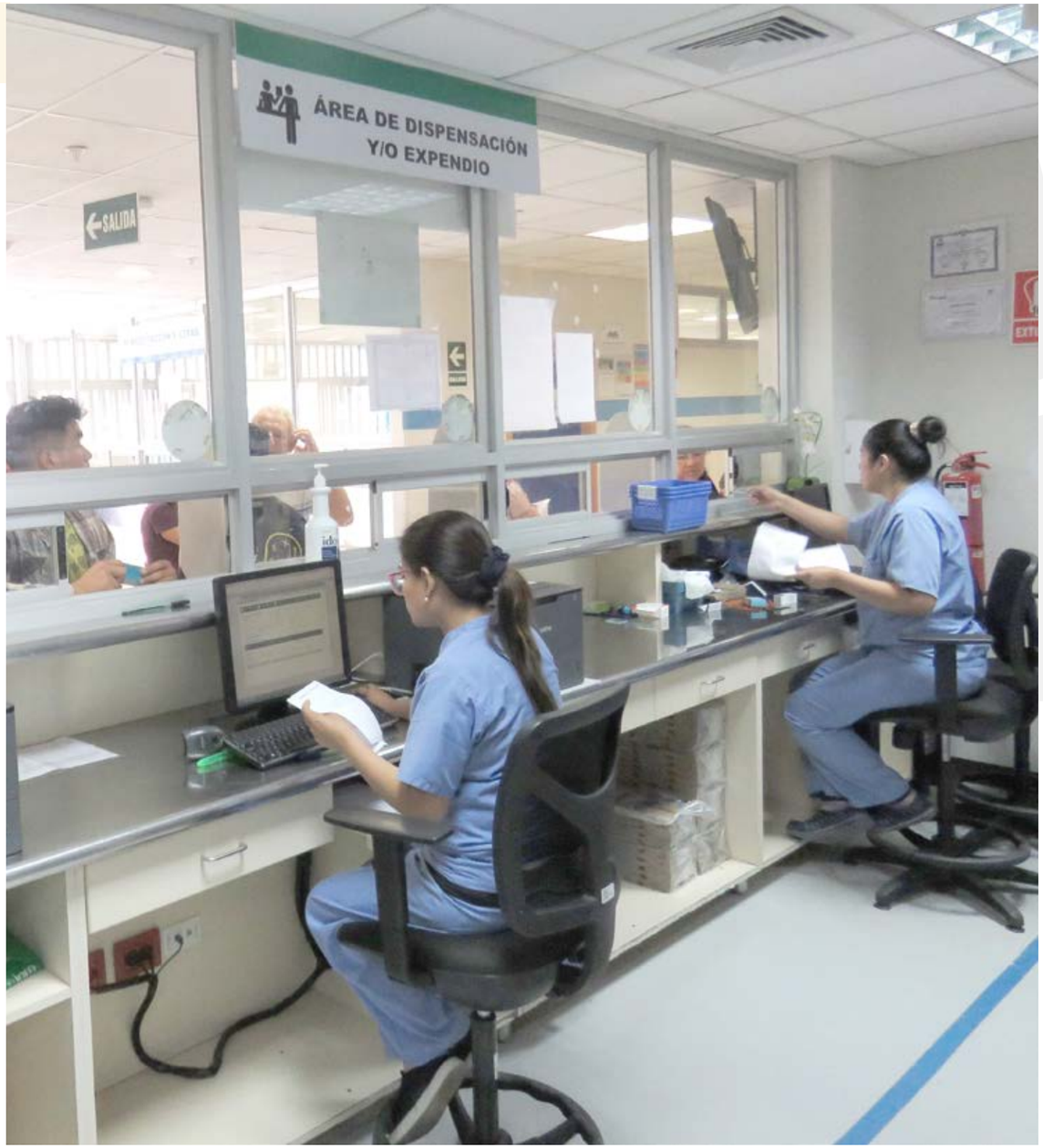
En este año 2018, se ha seguido planificando y organizando los roles de todos los profesionales asistenciales, para seguir brindando la respuesta mas adecuada a las necesidades de los asegurados. La planificación anual de la actividad asistencial en los distintos ámbitos, han permitido avanzar en este sentido, contando con la colaboración de todos los profesionales.

Unidad de Atención Domiciliaria

Las tecnologías de la información son un pilar importante de nuestro modelo. Se ha iniciado el desarrollo de un aplicativo que permitirá aumentar la eficiencia de la atención en el domicilio de los pacientes.

Análisis del uso de los medicamentos

Siguiendo con lo iniciado en año anterior, durante el 2018 se ha seguido avanzando en el análisis de los pacientes, en el de las patologías mas frecuentes o en las de mayor impacto sobre la salud.



PRINCIPALES LOGROS DEL COMPLEJO HOSPITALARIO

ATENCIÓN PRIMARIA

Actividades preventivas

Siguiendo con el desarrollo del modelo asistencial, se han ido incorporando progresivamente, dentro de la actividad habitual del equipo de atención primaria, actividades preventivas en la población asignada tanto a nivel individual como colectivo. Los programas de inmunizaciones, tamizaje precoz del cáncer de mama y del cuello uterino, anemias, talleres, divulgación de mensajes educativos, etc. forman parte de ello.

Aumento de la capacidad resolutiva de Atención Primaria

Uno de los pilares de nuestro modelo asistencial es la atención primaria. El desarrollo del modelo, requiere un esfuerzo organizativo importante en todos los niveles asistenciales. Se ha seguido avanzando en la coordinación entre los especialistas de Atención Primaria y los del Hospital, identificando aquellos procesos y/o procedimientos que deben ser resueltos en el primer nivel de atención.

Procedimientos que se han incorporado a la cartera de servicios de Atención Primaria como cirugía menor, la evaluación del pie diabético, realización de infiltraciones y el seguimiento de mas pacientes crónicos, siguen contribuyendo al desarrollo del modelo, elevando el nivel resolutivo de Atención Primaria por encinma del 80% de las patologías que se atienden en ese nivel.

En este punto, se está en condiciones de seguir aumentando la cartera de servicios de la Primaria incorporando la atención pediátrica.

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 esfuerzo, dedicación, compromiso y por seguir haciendo historia en el Perú.

12 ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

Enero

Febrero

21 de febrero
Consejo directivo ordinario - EsSalud

Marzo

19 de marzo
Visita de de MBA Duke

Abril

30 de abril
4to Aniversario

Mayo

10 de mayo
Visita de Universidad Duke

11 de mayo
Día de la Madre

Junio

15 de junio
Día del padre

Julio

Agosto

Setiembre

Octubre

Noviembre

04 de noviembre
Visita del Señor de los Milagros

29 de noviembre
1er aniversario
Amigos del Kaelin

Diciembre

07 de diciembre
Visita de Fundades

Villa María del
Triunfo Salud SAC

COMPLEJO HOSPITALARIO
GUILLERMO KAELIN DE LA FUENTE

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