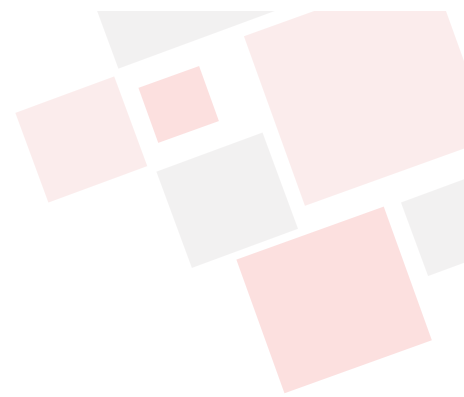




2015

MEMORIA CORPORATIVA

COMPLEJO HOSPITALARIO
ALBERTO BARTON

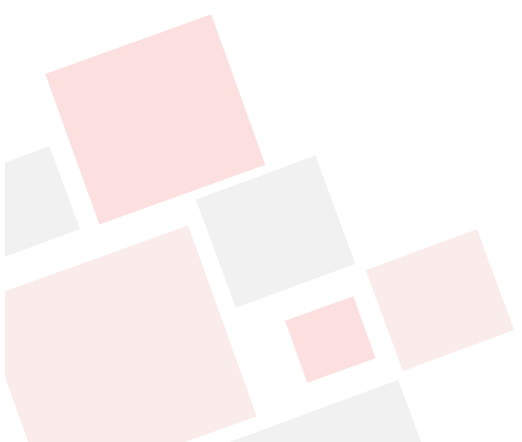


MEMORIA CORPORATIVA

En esta memoria se incluyen los datos y actividades más relevantes de 2015 en el Complejo Hospitalario Alberto Barton.

Diseñado y editado por el Departamento de Comunicación.

Lima, julio 2016



PRESENTACIÓN



Jordi Riba - Gerente General

Ha sido 2015 el primer año completo de funcionamiento, en el que paulatinamente hemos ido desarrollando nuestro modelo asistencial y la actividad asistencial, hasta llegar a un completo despliegue de los servicios que nos permite brindar la atención que se espera de nosotros: de calidad y diferenciada, con el paciente como protagonista.

Para ello, hemos seguido apoyándonos en nuestras tres áreas fundamentales: atención primaria, como gestor de los problemas de salud de la población adscrita; atención hospitalaria, donde se concentra la atención de los especialistas, básicamente en la aplicación de procedimientos de diagnóstico y tratamiento, sea en régimen de internamiento del paciente o en régimen ambulatorio; y la atención domiciliaria para aquellos enfermos que, o no pueden desplazarse al hospital o al centro de atención primaria, o precisan del seguimiento en el domicilio después de ser dados de alta en el hospital.

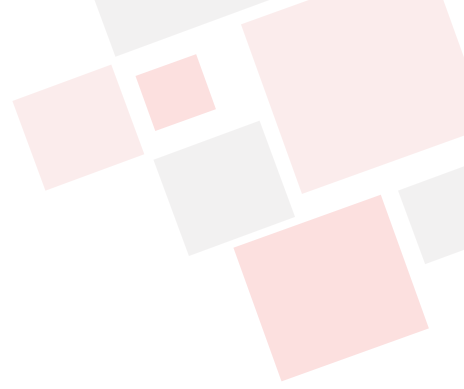
La asistencia se ha realizado de forma programada (consulta externa, laboratorio, procedimientos quirúrgicos y/o diagnósticos) y de forma urgente, a través del servicio de emergencias. La constante coordinación asistencial entre atención primaria y hospital de las distintas especialidades clínicas y quirúrgicas, ha permitido atender y resolver muchas

demandas y necesidades asistenciales en atención primaria.

Como hecho destacado (y que está relacionado con el desarrollo de nuestro modelo asistencial), en este 2015 y en el ámbito de la gestión, se ha iniciado la asignación de un médico de atención primaria a cada adscrito, para que sea el referente de todos los problemas de salud del asegurado.

En el área de hospitalización se mantiene una estancia media adecuada al nivel de complejidad del centro (3.88), gracias a una adecuada gestión de los tiempos de respuesta de las exploraciones de diagnóstico por la imagen y de laboratorio clínico y por la actuación de la atención domiciliaria, que ha permitido el alta precoz de enfermos y mantener la continuidad del servicio en el domicilio. Todo ello ha permitido una utilización más eficiente de las camas.

En el área de atención domiciliaria, además de facilitar la mejor utilización del recurso cama, se ha orientado a la atención de dos tipos de enfermos: las personas con algún tipo de dependencia que afecta a su normal movilidad para desplazarse al centro asistencial; afectados por patología crónica; y enfermos en situación de fase terminal de una patología grave. Este servicio permite concentrar la actuación, tanto de atención hospitalaria como de



la atención primaria, hacia aquellos enfermos que, en el caso de no tener un seguimiento cercano, podrían descompensarse con mayor frecuencia, necesitar de una atención urgente y de un ingreso hospitalario para su estabilización más frecuentemente.

También el hospital de día médico-quirúrgico ha contribuido a una utilización eficiente de los recursos, en este caso el de las camas hospitalarias, permitiendo atender a los pacientes sin necesidad de usarlas. Las intervenciones de cirugía mayor ambulatoria o sin hospitalización y determinados tratamientos médicos se realizan utilizando esta área. También los equipos de diagnóstico y tratamiento que disponemos permiten la atención de enfermos sin ser ingresados.

En este periodo hemos experimentado una importante demanda de atención en el servicio de emergencias: más de 800 pacientes son atendidos diariamente en esta área. Después de realizar un triaje de cada caso, una media del 80% son del nivel 4 y 5 (lo que podríamos denominar baja gravedad de la patología y que podría ser solucionada en consulta externa) y, a diferencia del modelo tradicional de la atención pública de Perú, en nuestros centros, este tipo de demandas siempre son atendidas y orientadas por un médico del servicio de emergencias.

Siguiendo con el desarrollo de nuestro modelo asistencial y en el aspecto

preventivo, se inició el tamizaje de cáncer de mama proactivo; es decir se contactaba, hubieran sido atendidas o no, con las aseguradas de edades comprendidas entre 50 y 74 años adscritas al policlínico y se les invitaba a participar en el programa preventivo.

Finalmente, resaltar que toda la actividad tiene la Historia Clínica Electrónica como instrumento vertebrador e integrador, lo que permite un mayor conocimiento de los pacientes, así como poder realizarles un mejor seguimiento de las actividades preventivas y de sus problemas de salud. Las encuestas de satisfacción a nuestros asegurados muestran una satisfacción global superior al 80 % por los servicios que prestamos.

En este segundo año de actividad ha sido esencial la contribución de todas las áreas de apoyo de la organización. Su trabajo para que la actividad asistencial se consolide y discurra de manera fluida hacia el objetivo principal de la institución, la atención de calidad al paciente, confirma el comprometido equipo con el que contamos.

Únicamente resta agradecer la colaboración, el esfuerzo y la dedicación de todos y cada uno de vosotros, felicitaros por el resultado alcanzado y animaros a seguir con el mismo entusiasmo en 2016.

Jordi Riba
Gerente General





ÍNDICE

Nuestra identidad

5

Estructura organizacional

7

Recursos humanos

9

Cartera de servicios

10

Recursos tecnológicos

12

Recursos asistenciales

13

Recursos económicos

14

Actividad asistencial

15

Experiencias y logros en el Complejo Hospitalario

38

Áreas de apoyo

39

Actividad institucional

46

Formación

48

1.

Nuestra identidad

EsSalud

Un poco de historia

En el marco de la reforma nacional de salud de 2008, en marzo de ese año 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, siendo 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, publicándose 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 30 de abril de 2012 se coloca la primera piedra del complejo. Tras dos años de construcción y equipamiento, el complejo hospitalario Alberto Leopoldo Barton Thompson abrió puertas el 30 de abril de 2014.



Nuestro modelo

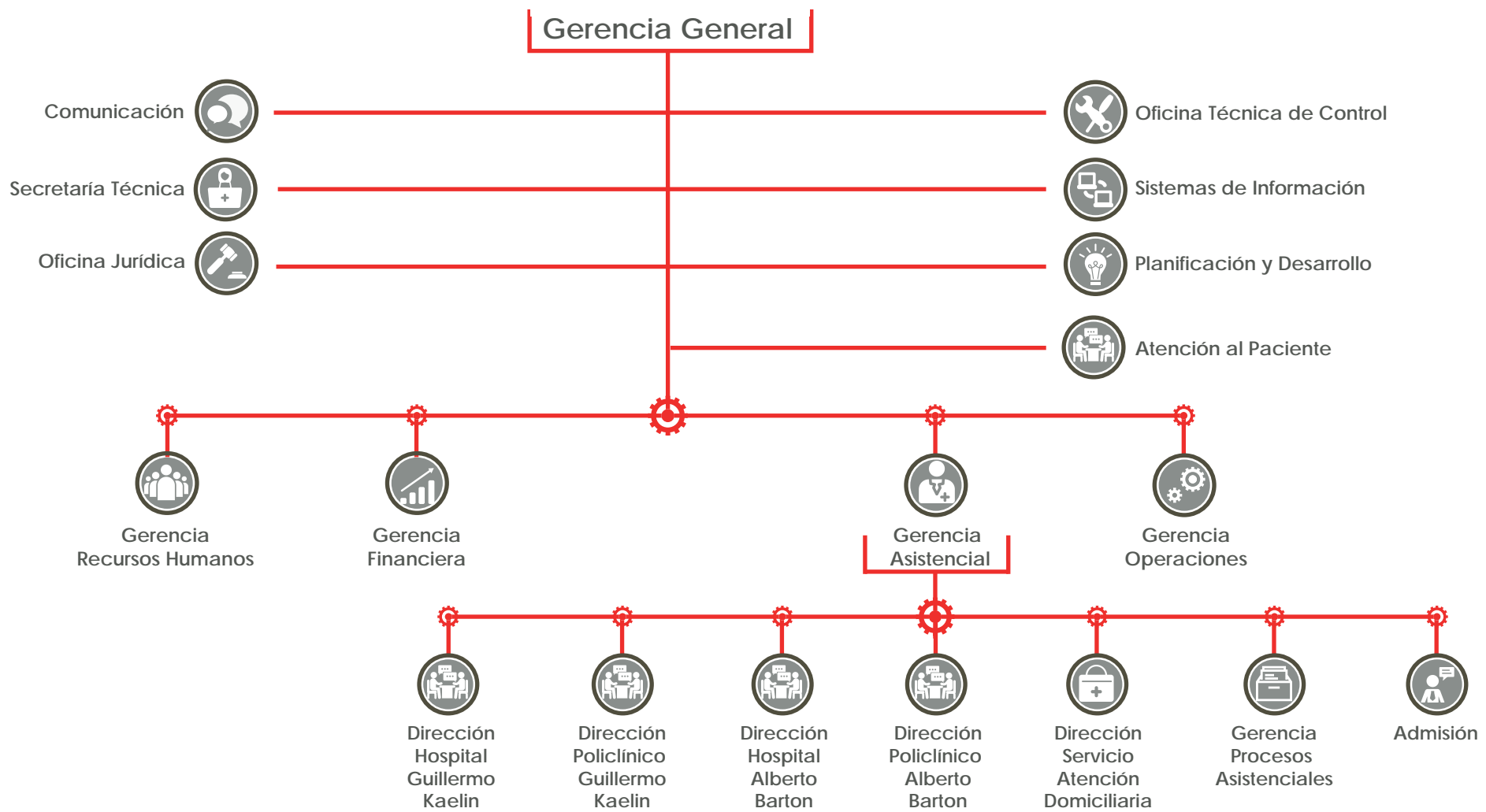
El Complejo Hospitalario Alberto Barton es el primer centro de salud público, junto con el Guillermo Kaelin de Villa María del Triunfo, en establecer un modelo de gestión asistencial bajo la modalidad de Asociación Público Privada (APP) en el Perú.

Esta APP establece que la empresa responsable de gestionar el complejo realizará el diseño, financiación, construcción de infraestructura, dotación de equipamiento, operación y mantenimiento por 30 años del hospital especializado y policlínico perteneciente a la red asistencial Rebagliati del seguro social del Perú.

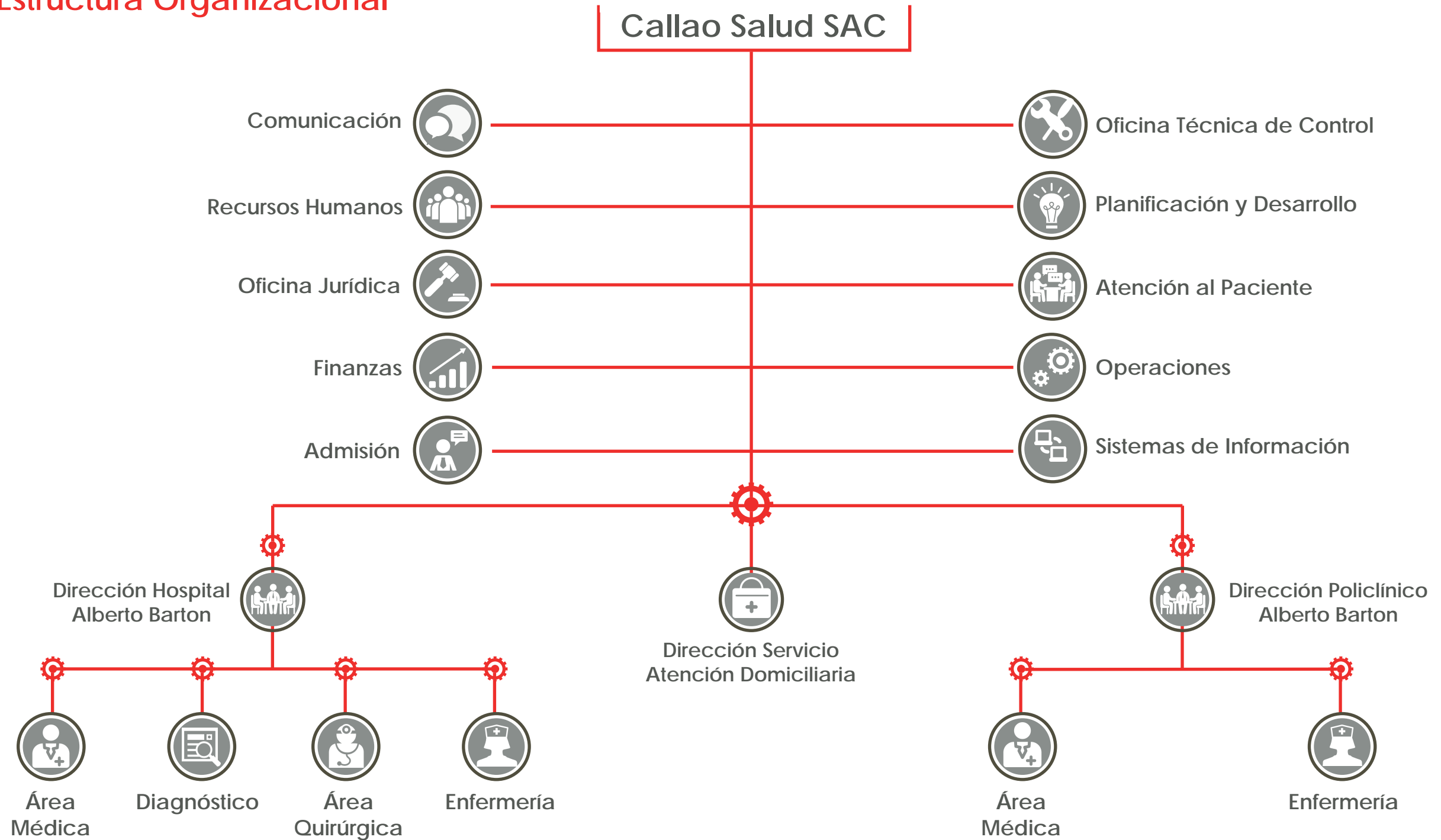
La empresa, Callao Salud SAC, tiene la función de gestionar los servicios médicos y no médicos para cubrir las necesidades en salud de 250 mil asegurados, tanto en un nivel primario a través del Policlínico, como de atención especializada en el Hospital.

Este modelo de gestión asistencial se basa en tres pilares fundamentales: el equipo de profesionales, los sistemas de información y la gestión clínica. El servicio médico se centra en la atención primaria, la cual se ocupa del cuidado total de la salud de las personas, que más allá del individuo, engloba un entorno familiar y social. Estos, elementos sumados a un plan integral de diagnóstico, terapéutico farmacológico o no farmacológico y de seguimiento, garantizan la efectividad del tratamiento y los resultados alcanzados. De esta manera se logra la atención continua y oportuna a nuestros asegurados adscritos. Todo ello respaldado por un equipo de profesionales y unos sistemas informáticos que permiten la Historia Clínica Electrónica única entre primaria y especializada.

2. Estructura organizacional



Estructura Organizacional





3.

Recursos Humanos

Área Asistencial	Colaboradores
Clínica	134
Quirúrgica	161
Ginecología y obstetricia	30
Pediatría y Neonatología	39
Odontología	43
Rehabilitación	70
Diagnóstico por imagen	79
Enfermería	666
Farmacia	50
Nutrición	6
Psicología	10
TOTAL	1288

Área no asistencial	Colaboradores
Admisión y Gestión de Pacientes	113
Dirección	3
Administración	80



4. Cartera de servicios

Policlínico

Especialidades médicas	Otras áreas de salud
Gineco - obstetricia	Trabajo social
Medicina general	Psicología
Medicina de familia	Nutrición
Odontología	
Pediatría	

Hospital

Especialidades médicas	
Cardiología	Medicina intensiva
Dermatología	Medicina interna
Emergencias	Nefrología
Endocrinología	Neumología
Gastroenterología	Neurología
Geriatría	Pediatría / Neonatología
Medicina familiar	Psiquiatría
Medicina física	Reumatología



Cartera de servicios

Especialidades quirúrgicas

Anestesiología

Oftalmología

Cirugía general

Otorrinolaringología

Gineco - obstetricia

Traumatología y cirugía
ortopédica

Neurocirugía

Odontología

Urología

Otras áreas de la salud

Nutrición

Psicología

Trabajo Social

Diagnóstico y tratamiento

Radiología

Banco de sangre

Laboratorio

Rehabilitación

Anatomía patológica

Recursos tecnológicos
(equipamiento)

Farmacia



5. Recursos tecnológicos

En el policlínico

1 equipos de radiología convencional

1 mamógrafo

1 ecógrafo

En el hospital

1 Tomógrafo axial computarizado

2 Colonoscopios

3 Aparatos radiología convencional

1 Cistoscopio

2 Densitómetros

2 Cistoresectoscopios

2 Telemandos

1 Duodenoscopio

1 Mamógrafo

1 Historesectoscopio

17 Ecógrafos (generales y especialidad)

1 Broncofibroscopios

4 Broncoscopios

4 Gastroscopios

1 Ecocardiógrafo

1 Gastrofibroscopio

1 Laboratorio central



6. Recursos asistenciales

Emergencia adultos

Tópicos de triaje	03
Sala de trauma shock	01 (2 camas)
Tópicos de atención	06 tópicos de medicina
	01 tópico de cirugía
	02 tópicos de ginecología
	01 tópico de ecografía
	01 tópico de traumatología (yesos)
	01 tópico de procedimientos quirúrgicos
Tópicos de hidratación	01 sala (3 puestos)
Sala de nebulización	01 sala (8 puestos)
Tópico de inyectables	01
Sala de observación	23 camas

Emergencia pediatría

Tópicos de triaje	01
Tópico de Atención	04 tópicos generales
Sala de nebulización	01 sala (4 puestos)
Sala de observación	04 camas

Área hospitalización

Hospitalización médica	52 camas
Hospitalización quirúrgica	51 camas
Hospitalización gineco - obstétrica	30 camas
Hospitalización pediátrica	32 camas
Cuneros	16
UCI	13 camas
Reanimación	21 camas
UCIN (Unidad de Cuidados Intermedios)	16 camas
UCI neanotología	04 incubadoras



Recursos asistenciales

Área consultas externas

Consultorios hospital	68
Consultorios policlínico	40

Bloque quirúrgico y obstétrico

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

Hospital de día

Puestos médico quirúrgicos	24
Puestos de diálisis peritoneal	01
Puestos de hemodiálisis	17



7. Recursos económicos

Gastos de Personal

Concepto	Nuevos Soles
Sueldos y salarios	44,087,191.16
Horas extras	3,367,447.39
Gratificaciones	9,187,424.02
Vacaciones	4,793,864.53
Otras remuneraciones	8,408,523.42
Asignación familiar	534,600.00
Bonos por cumplimiento	6,335,400.00
Régimen de prestaciones de salud	4,888,578.29
Compensación por tiempo de servicio	5,255,037.54
Atención al personal	76,167.89
TOTAL GASTOS DE PERSONAL	86,934,234.24

Gastos Corrientes

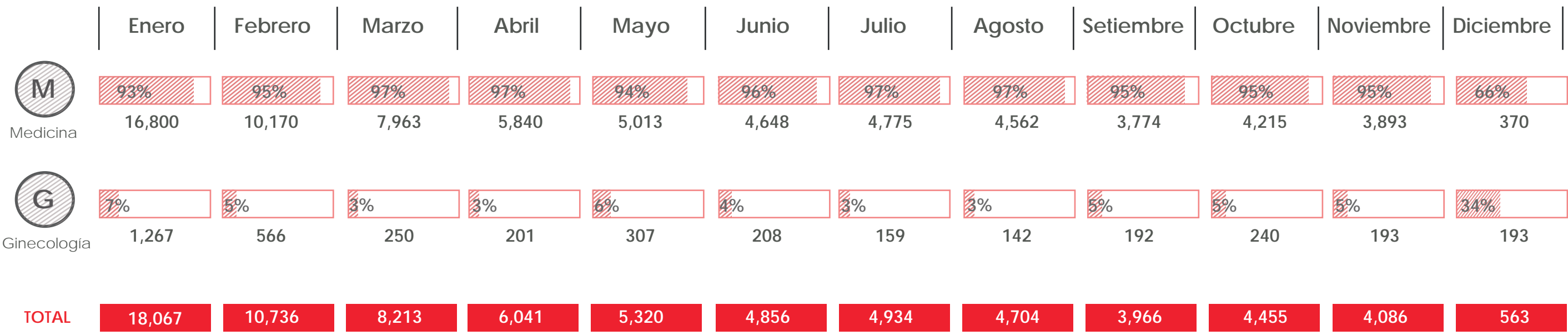
Concepto	Nuevos Soles
Consumo material no sanitario	1,402,329.54
Consumo material sanitario	14,106,377.31
Consumo farmacia	45,173,190.25
Alimentación	3,301,771.20
Servicios contratados	89,206,156.95
Suministros externos	1,861,953.45
Construcción y equipamiento	1,106,028.02
TOTAL GASTOS CORRIENTES	156,157,806.72

8.

Actividad asistencial

Actividad asistencial policlínico

Consulta externa | Número de pacientes según el área



TOTAL pacientes Medicina 72,023

TOTAL pacientes Ginecología 3,918

TOTAL pacientes 74,941

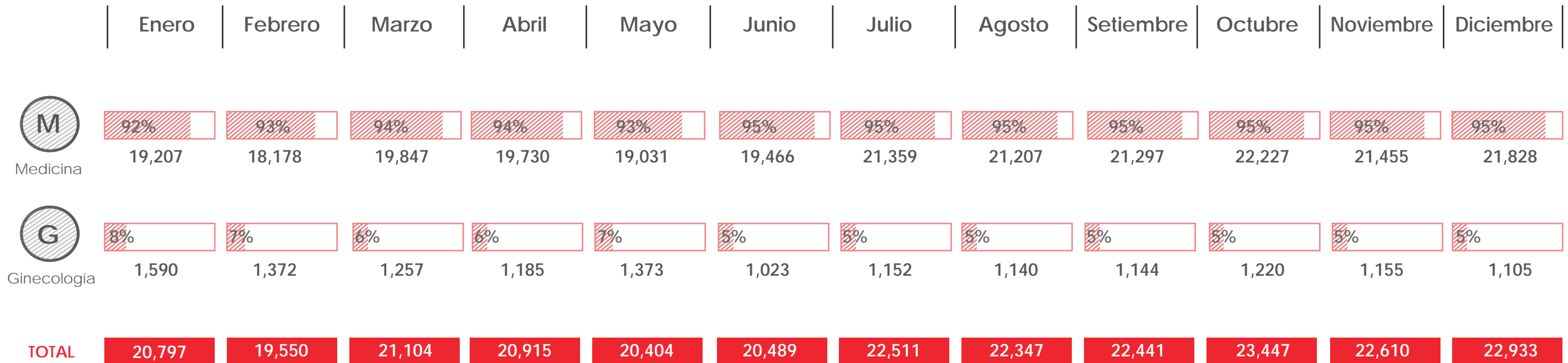
Leyenda:

Porcentaje: total con respecto a pacientes

Número: total de consultantes según el área

Actividad asistencial policlínico

Consulta externa | Número de consultas según el área



TOTAL consultas Medicina **244,832**

TOTAL consultas Ginecología **14,716**

TOTAL consultas **259,548**

Legenda:

Porcentaje: relación del total de consultas

Número: total de consultas realizadas por servicio

Actividad asistencial policlínico

Consulta externa | Perfil epidemiológico de consulta externa

Enfermedad	%
Hipertensión esencial (primaria)	7.78%
Dorsopatías	7.09%
Transtornos endocrinos, nutricionales y metabólicos	4.16%
Transtornos de los tejidos blandos	4.15%
Faringitis aguda y amigdalitis aguda	4.13%
Diabetes mellitus	3.80%
Enfermedades de la piel y del tejido subcutáneo	3.71%
Micosis	3.59%
Enfermedades del esófago, del estómago y del duodeno	3.51%
Artrosis	3.14%
Gastritis y duodenitis	2.84%
Enfermedades del sistema urinario	2.53%
Transtornos de las articulaciones	2.32%
Infecciones agudas de las vías respiratorias superiores	2.10%
Dolor abdominal y pélvico	1.61%
Transtornos de la tiroides	1.55%
Enfermedades de la nariz y de los senos nasales	1.47%
Obesidad	1.42%
Migraña y otros síndromes de cefalea	1.33%
Hiperplasia de la próstata	1.29%



Actividad intermedias policlínico

Número de exámenes de radiología



Consulta externa

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
CE	2,058	2,152	2,192	1,786	1,543	2,104	2,028	2,441	2,490	2,405	2,909	3,139

Número de exámenes de laboratorio



Consulta externa

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
CE	22,065	21,928	20,298	18,228	21,708	18,930	19,777	20,337	21,378	23,671	20,616	20,416

TOTAL exámenes radiología **27,247**

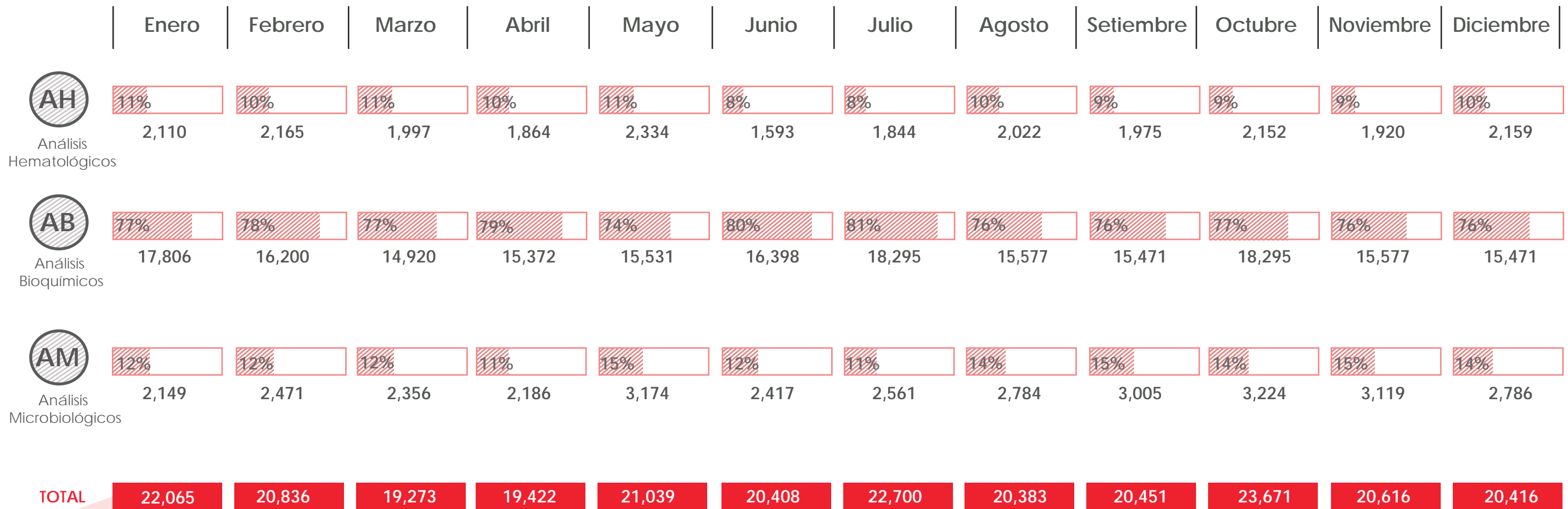
TOTAL exámenes laboratorio **249,352**

Leyenda:

Número total de exámenes realizados en consulta externa

Actividad intermedias policlínico

Número de exámenes de laboratorio según tipo



TOTAL exámenes laboratorio **251,280**

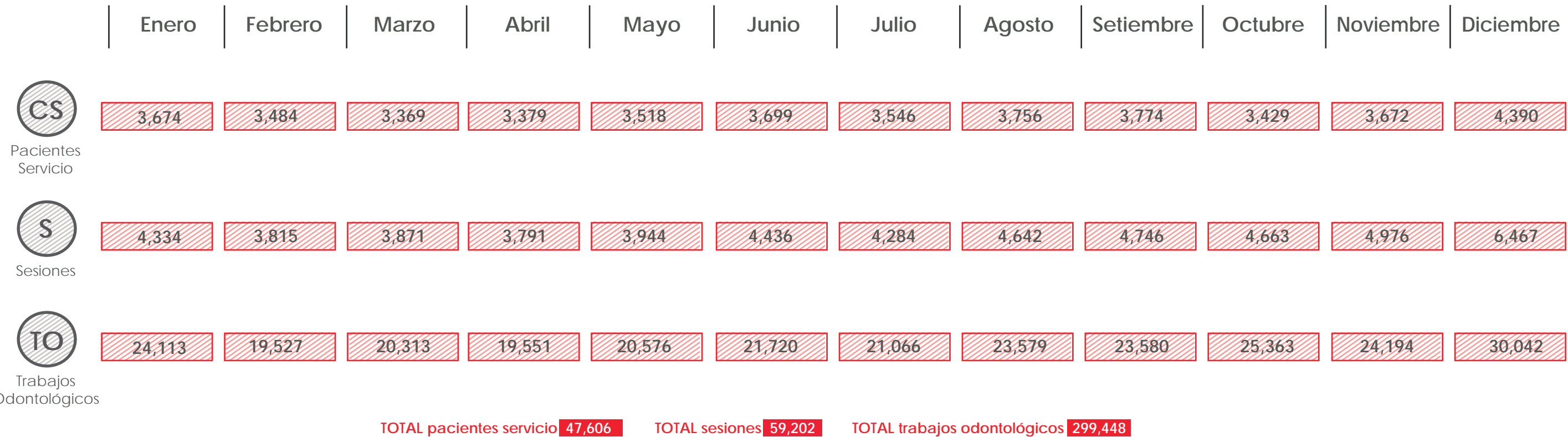
Leyenda:

Porcentaje: relación del total de exámenes

Número: total de exámenes realizados según tipo de análisis

Actividad intermedias policlínico

Número de actividades en el área de odontología

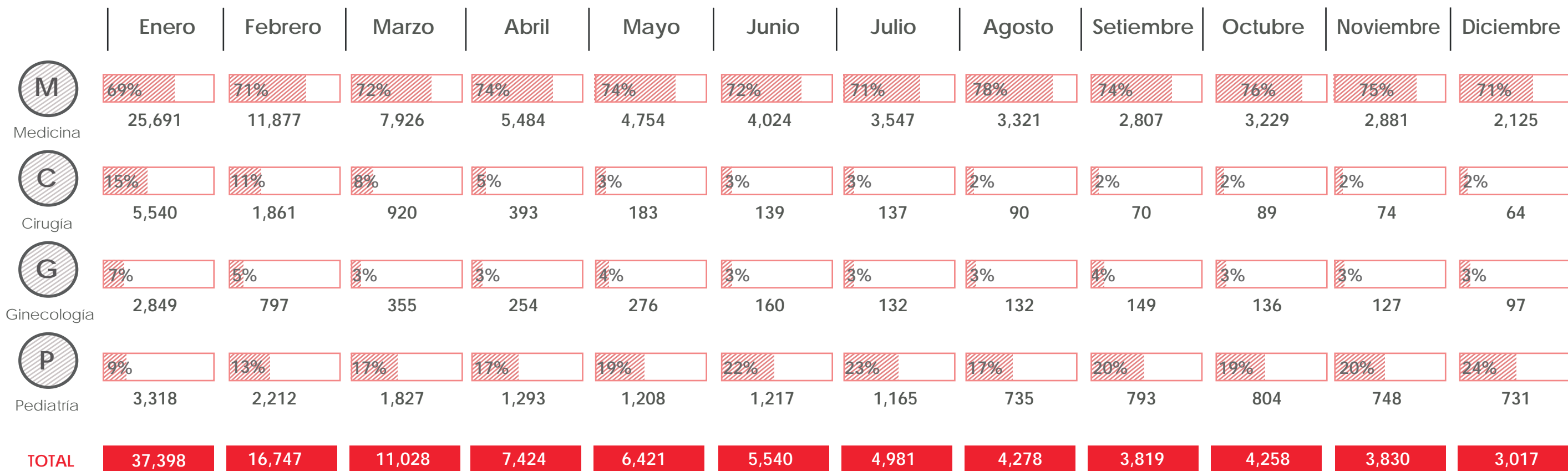


Leyenda:

Numero total de actividades realizadas en odontología

Actividad asistencial hospital

Consulta externa | Número de pacientes según el área



TOTAL pacientes en Medicina **77,066**

TOTAL pacientes en Cirugía **9,560**

TOTAL pacientes en Ginecología **5,464**

TOTAL pacientes en Pediatría **16,051**

TOTAL pacientes 108,741

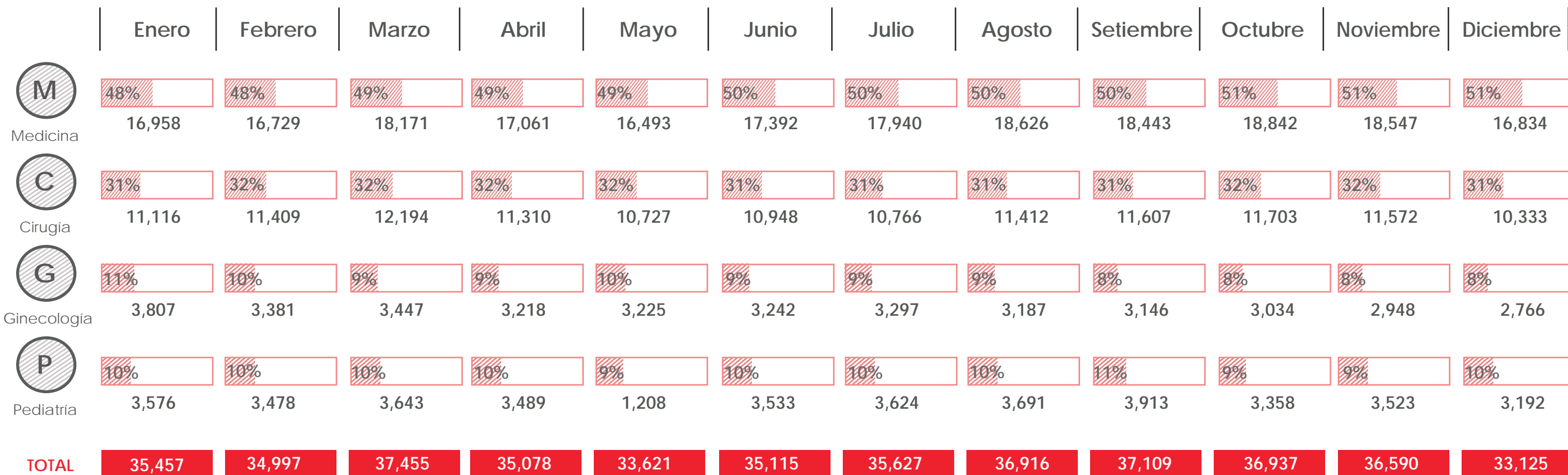
Legenda:

Porcentaje: relación del total de pacientes

Número: total de paciente según el servicio

Actividad asistencial hospitalal

Consulta externa | Número de consultas según el área



TOTAL consultas en Medicina **212,036**

TOTAL consultas en Cirugía **135,097**

TOTAL consultas en Ginecología **38,698**

TOTAL consultas en Pediatría **42,196**

TOTAL consultas 428,027

Leyenda:

Porcentaje: relación del total de consultas

Número: total de consultas según el servicio

Actividad asistencial hospitalal

Consulta externa | Perfil epidemiológico de consulta externa

Enfermedad	%
Trastornos de la acomodación y de la refracción	11.6%
Dorsopatías	8.5%
Hipertensión esencial (primaria)	8.4%
Trastornos de los tejidos blandos	8.0%
Diabetes mellitus	6.6%
Artrosis	5.9%
Enfermedades de la piel y del tejido subcutáneo	5.4%
Insuficiencia Renal	4.3%
Hiperplasia de la próstata	4.2%
Glaucoma	4.1%
Enfermedades del esófago, estómago y duodeno	3.9%
Enfermedades del sistema urinario	3.6%
Trastornos neuróticos, trastornos relacionados con el estrés y trastornos somatomorfos	3.6%
Trastornos de los dientes y de sus estructuras de sostén	3.5%
Gastritis y duodenitis	3.5%
Enfermedades de la nariz y los senos nasales	3.1%
Enfermedades inflamatorias de los órganos pélvicos femeninos	3.1%
Faringitis aguda y amigdalitis aguda	3.0%
Trastornos de las articulaciones	2.9%
Trastornos de la tiroides	2.9%



Actividad asistencial hospitalal

Hospitalización | Número de egresos hospitalarios según el área



TOTAL egresos hospitalarios en Medicina **3,201**
TOTAL egresos hospitalarios en UCI **361**

TOTAL egresos hospitalarios en Ginecología **4,675**
TOTAL egresos hospitalarios en Cirugía **8,538**

TOTAL egresos hospitalarios en Pediatría **4,064**
TOTAL egresos hospitalarios 20,839

Leyenda:

Porcentaje: relación del número de egresos hospitalarios

Número: total de egresos hospitalarios según el servicio

Actividad asistencial hospitalal

Hospitalización | Número de días de estancia hospitalaria según el área



TOTAL días estancia hospitalaria en Medicina **32,644**

TOTAL días estancia hospitalaria en Pediatría **11,656**

TOTAL días estancia hospitalaria en Cirugía **12,561**

TOTAL días estancia hospitalaria en UCI **2,391**

TOTAL días estancia hospitalaria en Ginecología **9,130**

TOTAL días de estancia hospitalaria 67,382

Leyenda:

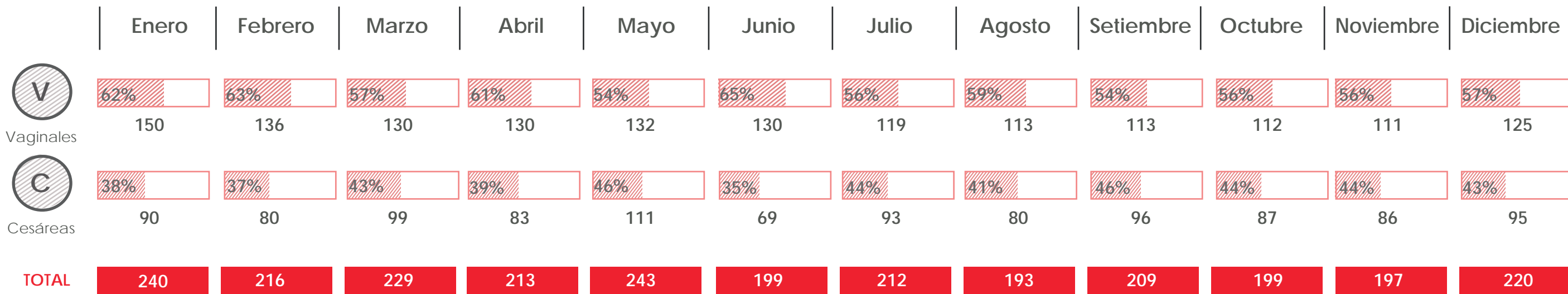
Porcentaje: relación del total de días de estancia hospitalaria

Número: total de estancia hospitalaria según servicio

Actividad asistencial hospitalal

Hospitalización | Número de partos

Partos



Nacimientos



TOTAL nacimientos **2,593**

Leyenda:

Porcentaje: relación del total de partos/nacimientos

Número: total de partos según modalidad

Actividad asistencial hospitalal

Hospitalización | Número de cirugías según nivel de complejidad



TOTAL cirugías **8,867**

Leyenda:

 Porcentaje: relación del total de cirugías
 Número: total de cirugías según nivel de complejidad

Actividad asistencial hospital

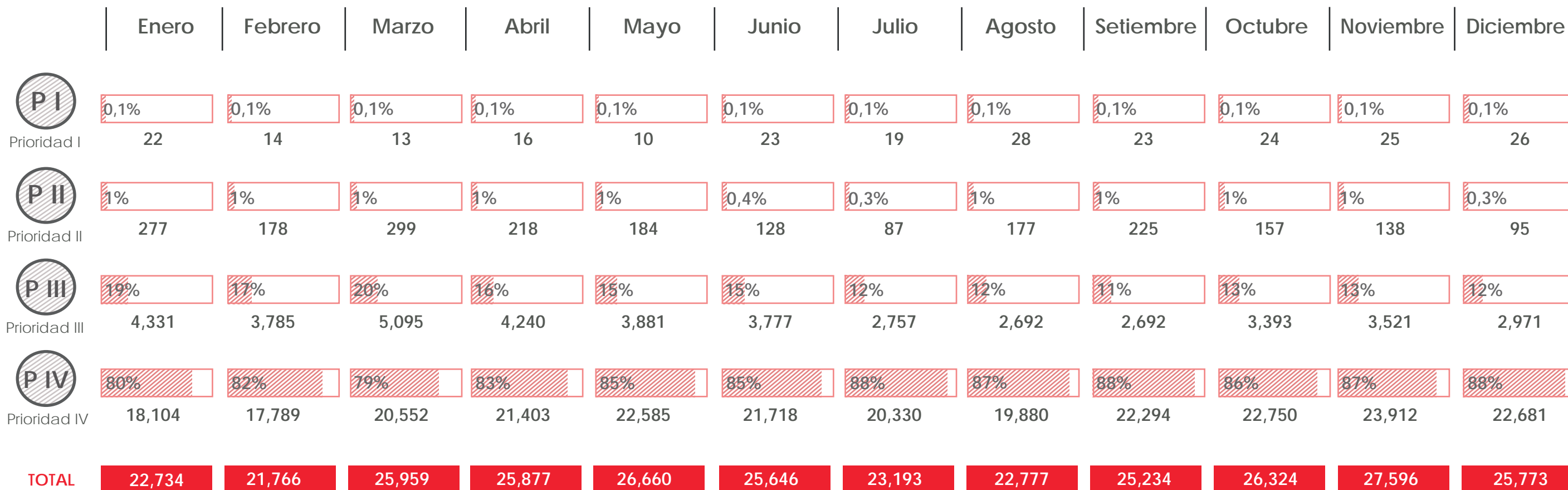
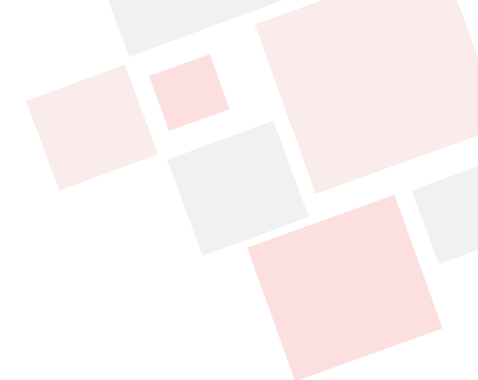
Hospitalización | Perfil epidemiológico del centro quirúrgico

Diagnóstico post - operatorio	%
Colelitiasis y colecistitis	23.30%
Hemias	15.74%
Apendicitis	9.59%
Conjuntivitis y otros trastornos de la conjuntiva	9.50%
Aborto	7.57%
Tumores benignos lipomatosos	5.94%
Próstata	3.81%
Otros trastornos de la nariz y los senos nasales	3.58%
Várices	3.36%
Luxaciones, esguinces y desgarros de regiones especificadas y de multiples regiones del cuerpo	2.51%
Trastornos internos de la rodilla	2.18%
Leioma del útero	2.05%
Catarata y otros trastornos del cristalino	2.03%
Otros trastornos no inflamatorios del útero, excepto del cuello	1.93%
Prepucio redundante, fimosis y parafimosis	1.85%
Quiste folicular de la piel y del tejido subcutáneo	1.78%
Fractura del fémur	1.73%
Polipo del tracto genital femenino	1.57%



Actividad asistencial hospitalal

Emergencia | Número de atenciones de emergencia según prioridad



TOTAL atenciones en emergencia **299,539**

Leyenda:

Porcentaje: relación del total de atenciones de emergencia

Número: total de atenciones de emergencia según prioridad

Actividad asistencial hospital

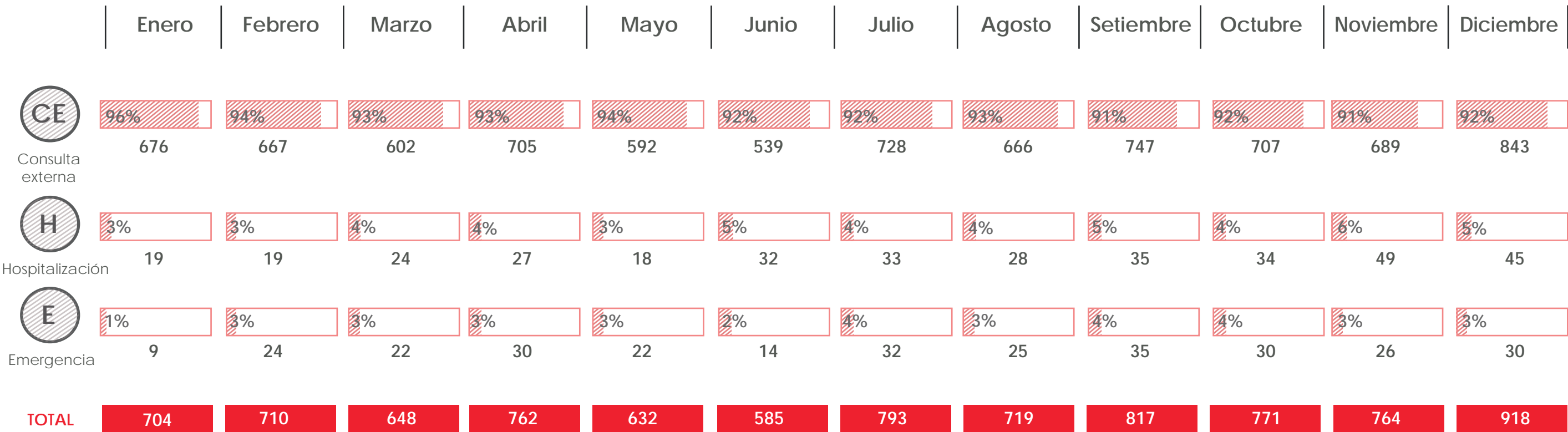
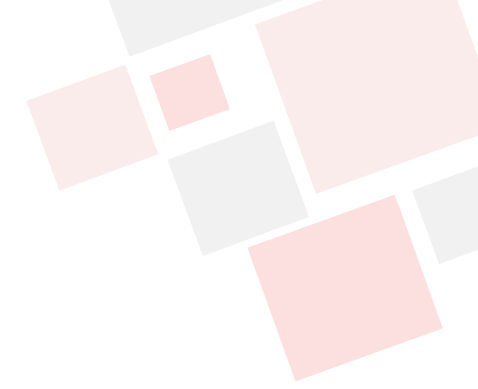
Perfil epidemiológico de las atenciones en emergencia

Enfermedad	%
Faringitis aguda y amigdalitis aguda	13.48%
Traumatismos de regiones especificadas, de regiones no especificadas y de múltiples regiones del cuerpo	6.94%
Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso	6.30%
Infecciones agudas de las vías respiratorias superiores	6.21%
Dorsopatías	5.45%
Dolor abdominal y pélvico	4.73%
Enfermedades del sistema urinario	3.99%
Trastornos de los tejidos blandos	3.86%
Bronquitis aguda y bronquiolitis aguda	3.81%
Enfermedades de la piel y del tejido subcutáneo	2.73%
Fiebre de origen desconocido	2.55%
Asma	2.19%
Luxaciones, esguinces y desgarros de regiones especificadas y de múltiples regiones del cuerpo	1.95%
Infecciones de la piel y del tejido subcutáneo	1.79%



Actividad asistencial hospitalal

Número de referencias generadas



TOTAL referencias generadas en consulta externa **8,161**

TOTAL referencias generadas en hospitalización **363**

TOTAL referencias generadas en emergencia **299**

TOTAL referencias generadas 8,823

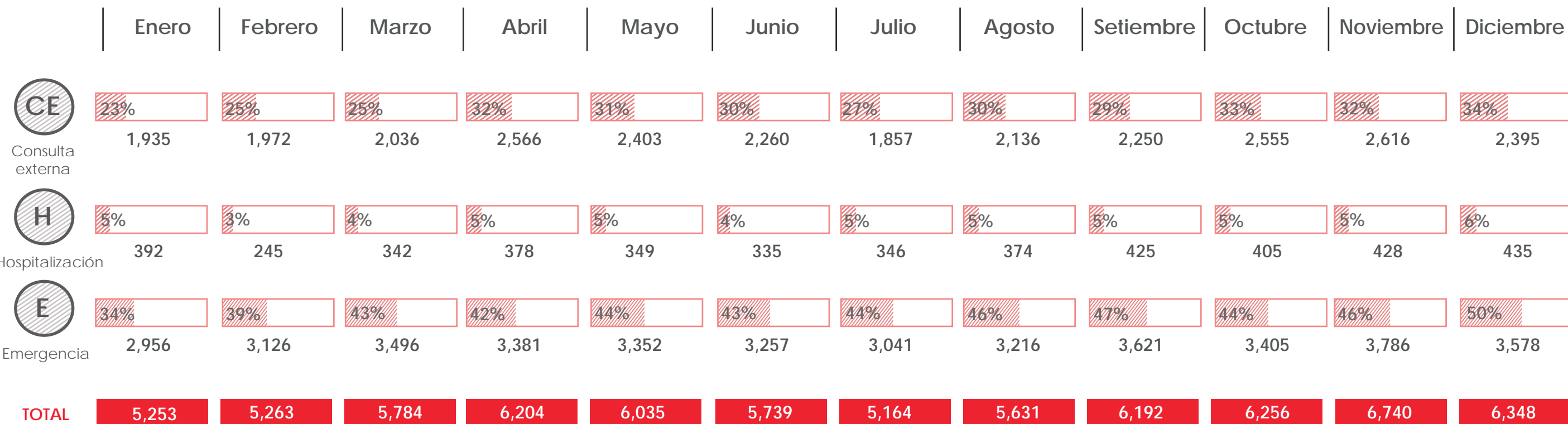
Leyenda:

Porcentaje: relación del total de referencias generadas

Número: total de referencia generadas según el servicio

Actividades intermedias hospital

Número de exámenes de radiología



TOTAL exámenes radiología **8,823**

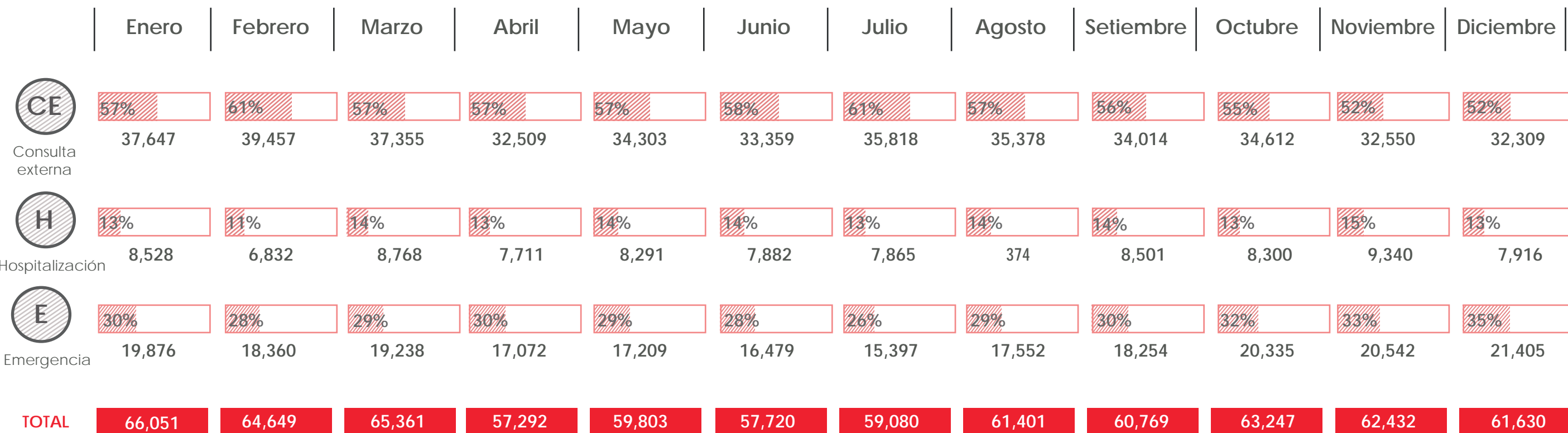
Leyenda:

Porcentaje: relación del total de exámenes de radiología

Número: total de exámenes de radiología según el servicio

Actividades intermedias hospital

Número de exámenes de laboratorio según el área



TOTAL exámenes laboratorio **739,435**

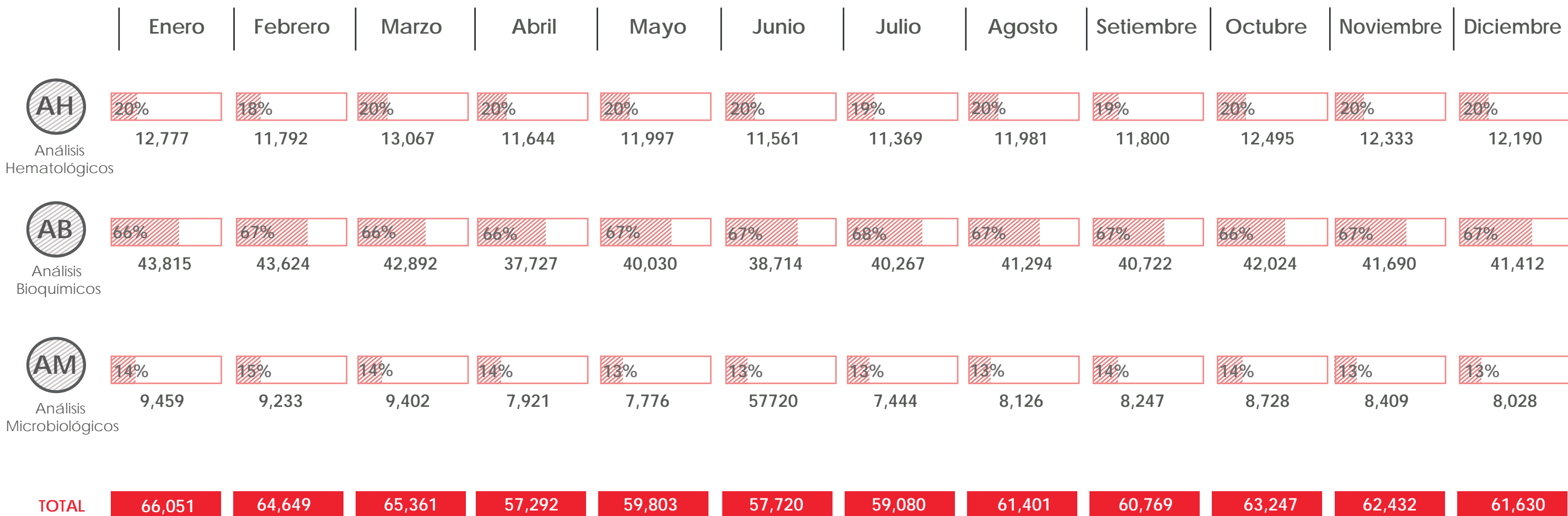
Leyenda:

Porcentaje: relación del total de exámenes de laboratorio

Número: total de exámenes de laboratorio según el servicio

Actividades intermedias hospital

Número de exámenes de laboratorio según tipo



TOTAL análisis hematológico 145,006

TOTAL análisis bioquímico 494,211

TOTAL análisis microbiológico 100,218

TOTAL exámenes laboratorio 739,435

Legenda:

Porcentaje: relación del total de exámenes de laboratorio

Número: total de exámenes de laboratorio según tipo

Actividades intermedias hospital

Número de atenciones en el servicio de diálisis

Pacientes en diálisis



TOTAL pacientes hemodiálisis 3,420

TOTAL pacientes diálisis peritoneal 148

TOTAL pacientes en hemodiálisis 3,568

Legenda:

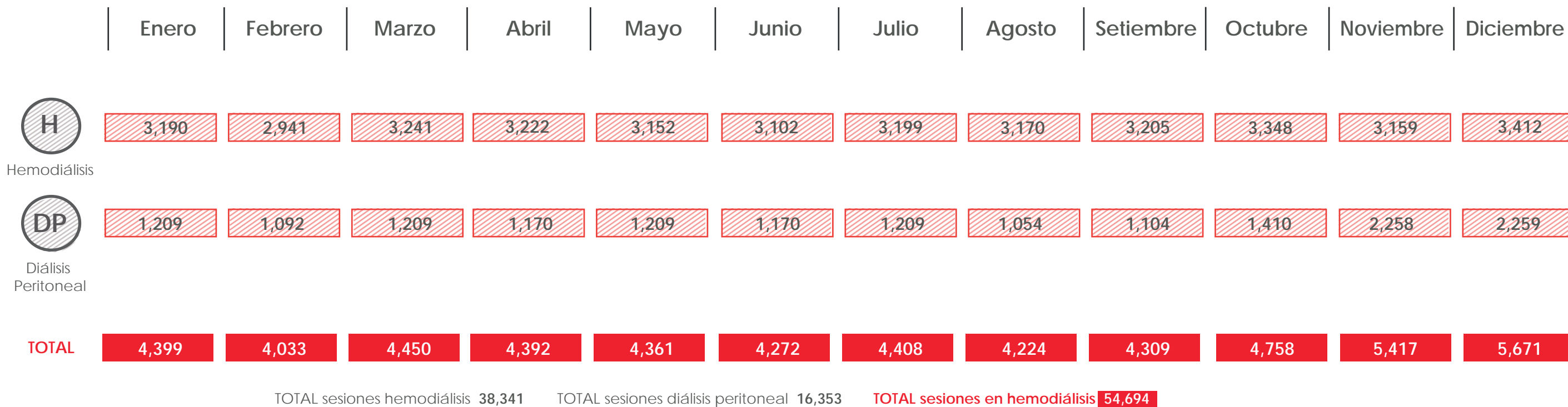
Porcentaje: relación del total de pacientes de diálisis

Número: total de pacientes de diálisis según tipo

Actividades intermedias hospital

Número de atenciones en el servicio de diálisis

Sesiones de diálisis



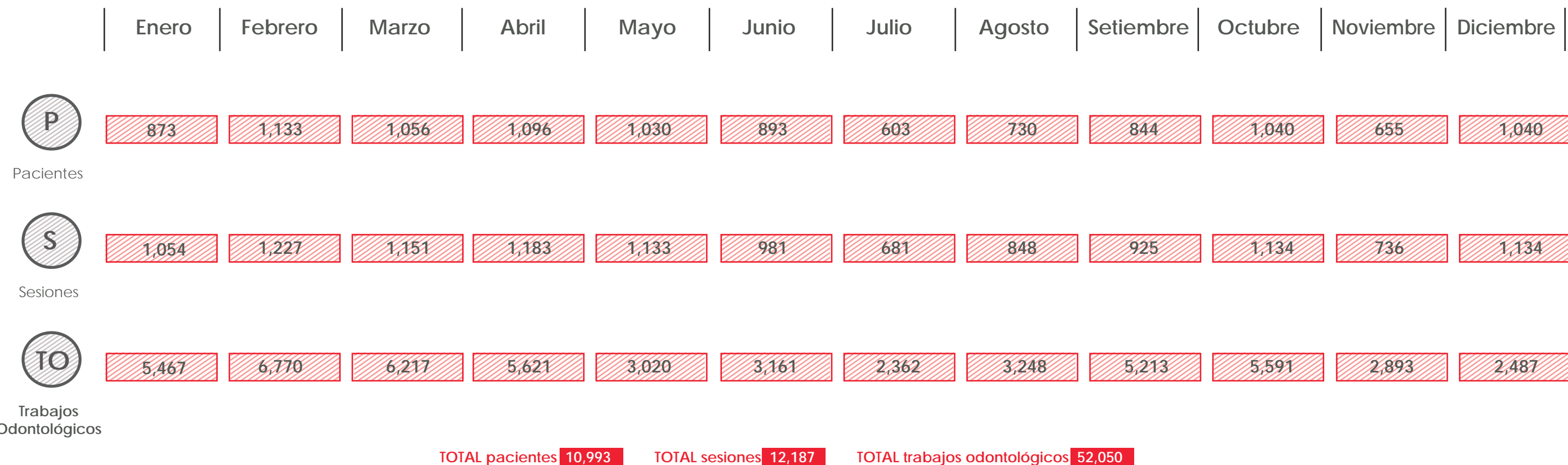
Leyenda:

Porcentaje: relación del total de sesiones de diálisis

Número: total de sesiones de diálisis según tipo

Actividades intermedias hospital

Número de actividades en el servicio de odontología



Legenda:

Porcentaje: relación del total de actividades en el servicio de odontología



9. Experiencias y logros en el Complejo Hospitalario

Programa Tamizaje de cáncer de mama

Se inició el tamizaje de cáncer de mama proactivo para pacientes adscritas de edades comprendidas entre 50 y 74 años y que nunca han presentado patología mamaria. Este programa se complementa con la actuación asistencial de las consultas y exploraciones por patología de mama.

Gestión integral del bloque quirúrgico

Se integraron las distintas actividades del proceso de programación y ejecución de los procedimientos quirúrgicos, con el objeto de favorecer la rapidez en la evaluación pre-anestésica, la programación del procedimiento y la ejecución de la intervención. Se busca con ello la máxima eficiencia en el uso de los recursos y la rapidez de los procedimientos que tiene que completar el paciente.

Adscripción de pacientes a médico de familia

Se ha comenzado a asignar un médico de atención primaria a cada adscrito, con lo que éste se constituye en el referente de sus problemas de salud. Esto facilita la transferencia médico-paciente y se visualiza al médico de atención primaria como el gestor de los problemas de salud de los pacientes que tiene adscritos a él.

Manejo de pacientes crónicos

Los programas verticales de atención al adulto mayor y de prevención y seguimiento de enfermedades crónicas se han integrado en un proyecto horizontal de atención a las personas con enfermedades crónicas, que muchas veces presentan multipatologías y problemas de salud con los que va a convivir toda su vida.



10. Áreas de apoyo

Admisión y Gestión de Pacientes

El área de admisión es el primer contacto con los asegurados y su labor hace más viable y simple las gestiones de los asegurados. Facilita todos los trámites administrativos que conllevan una atención asistencial, ya sea en el hospital o policlínico. Actualmente cuenta con 113 colaboradores.

En 2015 se ha conseguido:

- Disminuir el manejo de papeles en las ventanillas de admisión: se consiguió eliminar las colas de pacientes que regresaban a admisión con papeles para solicitar citas o interconsultas. A la fecha los médicos generan las citas desde la propia consulta.
- Manejo y control más óptimo de las agendas de todos los servicios brindados al paciente.
- Incrementar el número de colaboradores que se incorporaron al área de Call Center, lo que convierte a la empresa en empresa inclusiva, con el reconocimiento SOY CAPAZ que concede CONADIS anualmente.
- Promover internamente al personal con discapacidad, algunos de los cuales pasaron a trabajar de cara al paciente.
- Implementar el área de informes, que ha contribuido a facilitar la orientación a nuestros pacientes.



Atención al Paciente

El área de Atención al paciente vela por el cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes. Los atiende de forma personalizada al tiempo que actúa como nexo de unión con el resto de los profesionales; facilita información y asesoramiento ante las cuestiones propuestas. Tramita los reclamos y/o sugerencias realizadas en nuestra institución y analiza los indicadores de los mismos para elaborar propuestas de mejora. Está formada por cinco colaboradores.

- Los representantes del área participaron en el III Encuentro Nacional de Intercambio de experiencias exitosas, organizado por SUSALUD, donde se contó la experiencia de implementación de la plataforma de Atención al Usuario.

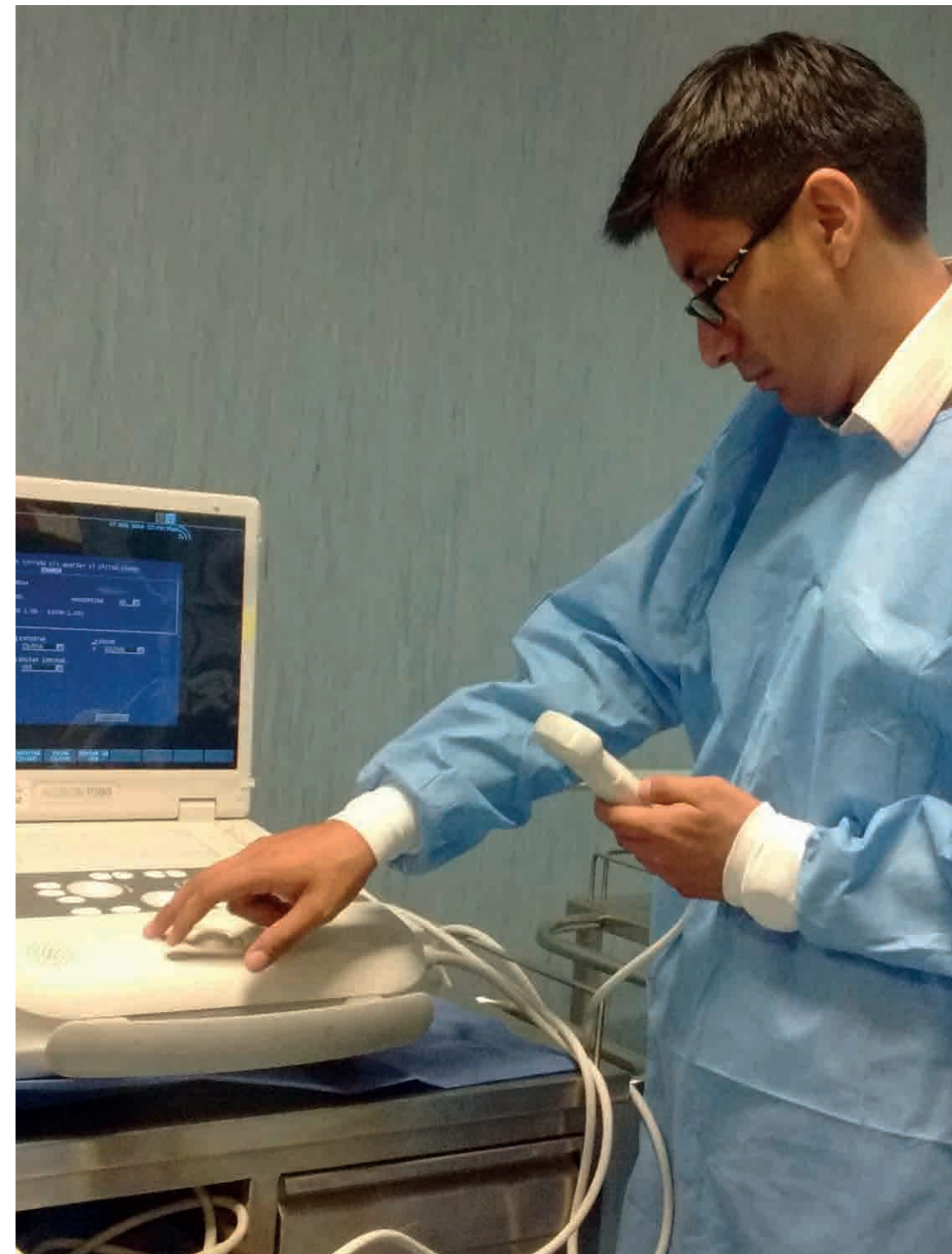
- Elaboraron el Plan de Difusión de Derechos y Deberes de los Asegurados en Salud.
- El personal participó en capacitaciones de atención de los derechos de los usuarios.
- Desde el área se contribuye a la coordinación y consolidación de la actividad del grupo Amigos del Barton.

Gerencia de Operaciones

Desde esta área se da soporte y cobertura a la estructura asistencial, integrando la gestión de todos los servicios externos e internos no asistenciales de atención sobre el mantenimiento de la infraestructura y equipos así como de asistencia legal, documental y de atención administrativa.

Integrada por 20 colaboradores, a lo largo de 2015 se ha trabajado en:

- La integración del conjunto de servicios no asistenciales bajo un modelo estructural y transversal que genera una red de servicio.
- La actualización del conjunto de planes de mantenimiento que dan servicio interno y de las ofertas de servicio externo con creación de nuevos acuerdos de servicio (Lavandería, Seguridad Policial, Ambulancias, Restauración Colectiva en cafeterías), formalizados en nuevos contratos.
- Alcanzar el 85% de eficiencia en el nivel de respuesta sobre requerimientos.
- La implementación del proceso de Trámite Documentario para un volumen de atención en torno a los 10,000 escritos.





Planificación y Desarrollo

Asesora metodológicamente al hospital y policlínico para que cumplan adecuadamente sus objetivos con la mejor calidad, eficiencia, eficacia y transparencia.

Está compuesto por un equipo de 8 personas y su actividad más destacada a lo largo de 2015 ha sido:

- Instalación del Comité de Infecciones asociadas a la atención de salud en el hospital.
- Acompañar las supervisiones desde el enfoque del sistema de gestión de la calidad en salud.
- Funcionamiento de los comités hospitalarios críticos:
 - o Comité de Calidad.
 - o Comité Farmacológico.
 - o Comité de Prevención de Infecciones Intrahospitalarias.
- Mejoramiento continuo de la calidad en salud.

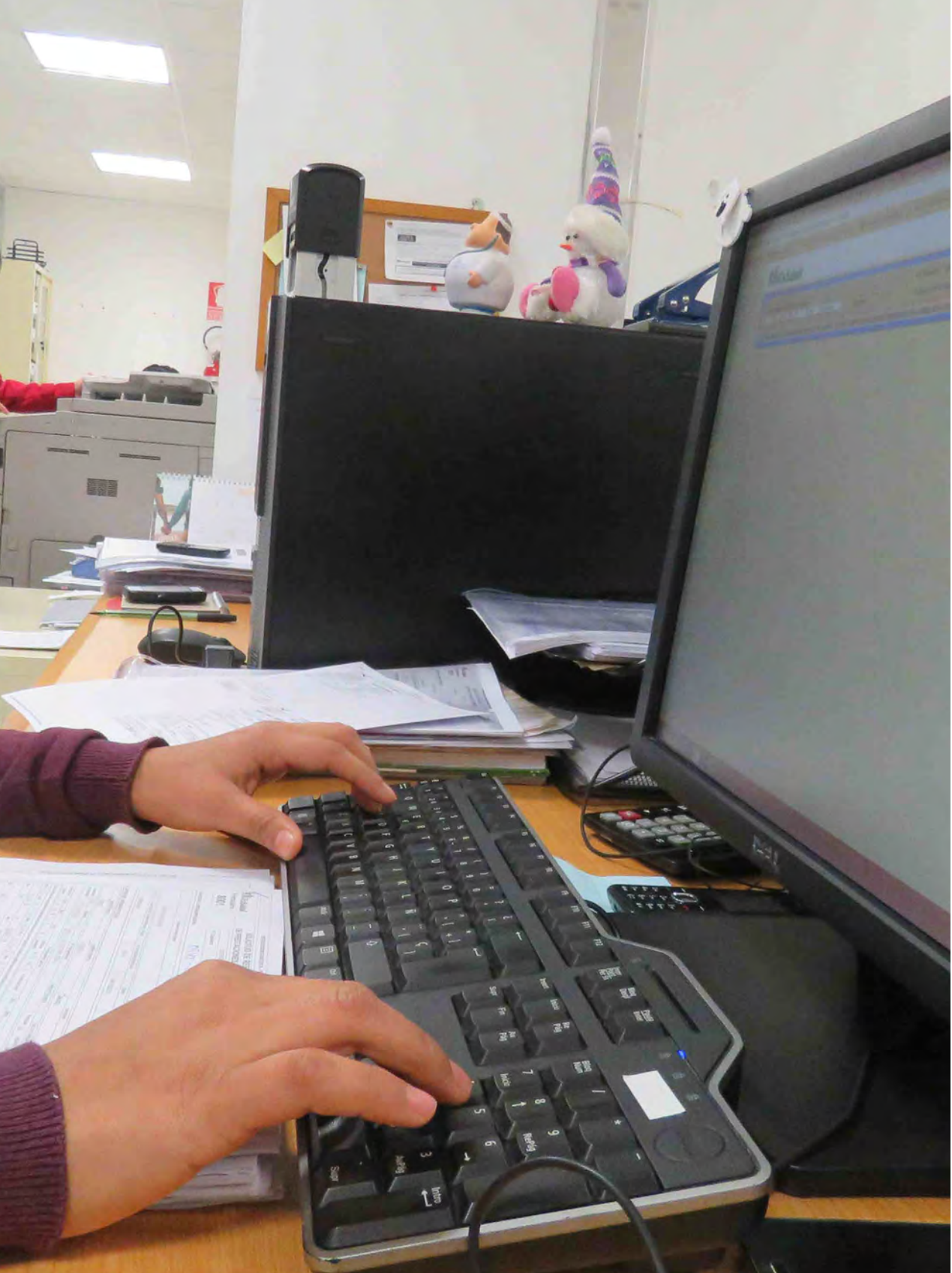


Sistemas de Información

Es el área que administra la infraestructura tecnológica (hardware, software y redes de comunicaciones) de la empresa, ofrece soporte técnico y es responsable de la implementación y mejoras de los sistemas de información. Es además la que garantiza la seguridad, integridad y disponibilidad de los sistemas de información. Cuenta con 20 colaboradores.

Durante 2015 el área ha trabajado en:

- Implementación del Módulo de Adscritos para las altas y bajas informados por EsSalud.
- Optimización del módulo de Referencias y Contrareferencias con EsSalud.
- Certificación del proceso de emisión del certificado y firma digital en nuestra Historia Clínica Electrónica.
- Implementación de la infraestructura tecnológica de la nueva área de Domiciliaria y su call center.
- Desarrollo e implementación de Quejas y Reclamos.
- Primera etapa para automatizar los certificados de incapacidad temporal (CITT) con EsSalud, así como el módulo de odontología.
- Ampliación del control de acceso de puertas en diferentes servicios para el tránsito a las personas autorizadas.
- Inicio Etapa I del Plan de Firma Digital.
- Lanzamiento para la integración del HIS con los equipos de Hemodiálisis a través del Sistema Nexadia.



Área Financiera

Es la que administra los recursos económicos de la empresa, toma decisiones para asignar los recursos disponibles en las diferentes áreas funcionales de la misma mediante proyectos de inversión, con el objetivo económico de maximizar los beneficios. A su vez, tiene que facilitar al resto de la empresa información constante y en la forma correcta para que sea útil a la hora de tomar las decisiones que permitan las acciones que logren los objetivos definidos.

En 2015 ha logrado:

- La internalización de la contabilidad.
- Estructuración del área en:
 - o Contabilidad.
 - o Tesorería.
 - o Tributario.
 - o Control de Gestión.
- El Manejo de avales sin el apoyo de la casa matriz.
- La implementación de ERP.
- Mayor calidad en reporting.



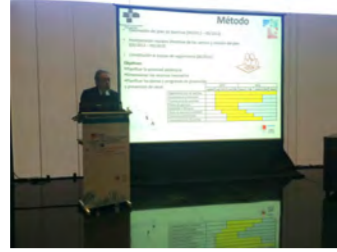
11. Actividad institucional

Esta es la actividad institucional desempeñada por los representantes del Complejo hospitalario en el año 2015:

- Visita de funcionarios de la Universidad ESAN. Vinieron a conocer el nuevo modelo de gestión de nuestros Complejos Hospitalarios



- Participación en el 19 Congreso Nacional de Hospitales y Gestión Sanitaria (Alicante, España)



- Visita de la oficina General de Estadística e Informática y Oficina de Desarrollo Tecnológico del MINSA. El objetivo fue ver como la tecnología mejora el proceso de atención que recibe el paciente

- Asume dirección de Hospital Dr. Dante Arce

- Firma convenio que prolonga el trabajo que vienen realizando la Fundación DKV Integralia y el Complejo Hospitalario Alberto Barton, en favor de la inclusión de personas con discapacidad



- Participación como ponente de la Licenciada Patricia Roca en el II Curso Internacional "Centro Quirúrgico y Central de Esterilización a la Vanguardia de los Avances Científicos y Tecnológicos" (Chancay)



- Primera Jornada Científica de Enfermería para el personal del complejo hospitalario



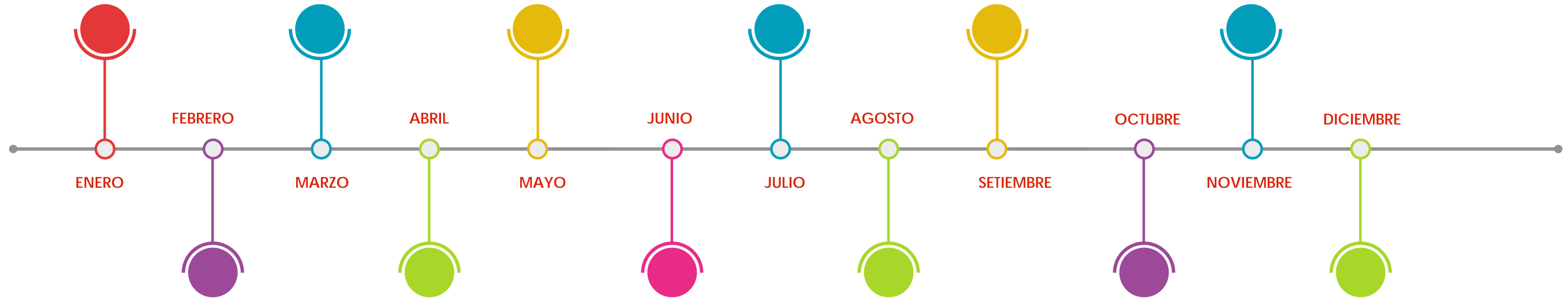
- Encuentro con Alexandro Saco, coordinador general de FOROSALUD. Visitamos su sede para explicar nuestro modelo y exponer nuestros resultados después de un año

- Participación, en colaboración con la institución YMCA, en la campaña voluntaria "Dona Sangre y comparte vida"

- Reunión con la Junta Directiva del Colegio de Médicos del Perú para presentar nuestro modelo y resultados tras primer año de actividad



- Reconocimiento de la DIRESA de Callao al hospital por la participación en la Junta de Gobernadores del Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional, celebrada en octubre



- Se pone en marcha el grupo Amigos del Barton



- Intervención gerente general, Jordi Riba, en la Jornada internacional sobre la historia clínica electrónica e interoperabilidad en el sector salud, organizada por el MINSA

- Encuentro con prensa. Presentación de logros por el I año actividades

- Celebración del acto por el I año de actividades en el Hospital y Policlínico Alberto Barton. Se contó con la presencia del Embajador de España en Perú



- Presentación primer año de actividades a la presidenta de EsSalud



- Primera campaña de donación de sangre dirigida a los colaboradores

- Visita de Interbank



- Participación del hospital Alberto Barton en la Junta de Gobernadores del grupo de Banco Mundial y del Fondo Monetario Internacional (Plan aislamiento de Emergencia)

- Participación del área de Atención al Paciente en el III Encuentro Nacional de Intercambio de Experiencias Exitosas organizada por SUSALUD

- Encuentro con la Presidente de la Sociedad Peruana de medicina interna, Dra. Rosa Cotrina

- Encuentro con Presidente de la Sociedad Peruana de Cardiología

- Visita de representantes del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo



12. Formación

Actividades de capacitación

2283 horas de capacitaciones impartidas



1462 colaboradores capacitados

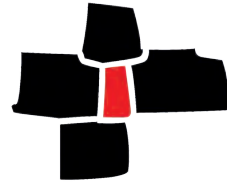


Capacitaciones

3r taller en atención de reclamos interpuestos por las personas en complejos hospitalarios	Facoemulsificador
Acreditación de empresas contratistas	Facoemulsificador cll
Acreditación de empresas contratistas ii clever	Facoemulsificador ii cll
Atención de enf.en pctes con hemorragia post parto	Fund.de limpieza de disp.medicos-spaulding y dan
Ax	Gestión lista espera de citas / quirúrgica
Balance hídrico	Incubadoras
Bioseguridad	Infecciones intrahospitalarias
Cadena de frío	Intervención de enfermería en ecoestres
Código de conducta	Lavado de manos
Contenedores de esterilización	Lavadora automática para endoscopia
Dan	Libro de reclamaciones
Dispsesia	Lucha contra incendios
Ensamblaje, manejo y desinfección de vent. Mec.	Manejo adecuado de ropa de cama hospitalaria. gynec
Ergonomía	Manejo adecuado de ropa de cama hospitalaria. H qx
Escucha activa y asertiva	Manejo adecuado de ropa de cama hospitalaria. medic
Espirometría	Manejo adecuado de ropa de cama hospitalaria. Medic. Neo.
Espirometría ii	Manejo adecuado de ropa de cama hospitalaria. Uci
	Manejo adecuado de ropa de cama hospitalaria.neo

Capacitaciones

Manejo adecuado de ropa de cama hospitalaria.qx.em	Primera jornada científica de enfermería
Manejo adecuado de ropa hospitalaria.emergencias	Primeros auxilios
Manejo de insuflador olympus	Proceso de trámite documentario
Manejo de narcóticos y estupefacientes	Reanimación cardiopulmonar
Manejo del dolor	Contenedores de esterilización
Manejo efectivo del tiempo	Registro historia clínica
Manejo seguro de drogas citostaticos	Reglamento de derechos del paciente
Manejo situaciones difíciles	RISST
Manejo y seguimiento de la enfermedad renal crónica	Seguridad en oficinas
Manejo y traslado de muestras	Taller de responsabilidad social, código de conducta y pacto mundial
Manthosp	
Máquina de anestesiología	Trabajo en equipo
Material de tx grandes fragmentos	Transporte crítico del recién nacido
Material de tx pequeños fragmentos	Uso y manejo de monitor multiparametro
Mejora de atención al paciente	Valores bioquímicos
Nuestro propósito y valores de servicio	Ventilación no invasiva



Callao Salud SAC

**COMPLEJO HOSPITALARIO
ALBERTO LEOPOLDO BARTON THOMPSON**

Hospital | Av. Argentina 3525, Callao - Perú
Policlínico | Av. Sáenz Peña 345, Callao - Perú
www.callaosalud.com.pe

