

# MEMORIA CORPORATIVA



2020 |



Complejo Hospitalario  
Alberto Barton



# UNA MIRADA AL 2020

01

Nuestra Entidad

02

Cartera de Servicios

03

Estructura Organizacional

04

Recurso Humano

05

Recursos Tecnológicos

06

Recursos Asistenciales

07

Recursos Económicos

08

Áreas de Apoyo

09

Actividad Asistencial

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

10

Principales Logros del Complejo Hospitalario

11

Actividad Institucional

12

Eventos



Carlos Roqués  
Gerente General

## UNA MIRADA AL 2020

**El año 2020 ha sido sin duda un año de gran impacto.**

Ha puesto al límite nuestras capacidades, afectando a todas nuestras áreas, tanto en el ámbito profesional como personal. De hecho, la crisis nos ha afectado en sus consecuencias económicas y sociales, pero más directamente como crisis sanitaria que es.

Es en esta coyuntura que podemos reconocer que hemos logrado mantener un alto grado de respuesta, y que podemos afirmar que somos una organización madura y sólida.

En 7 años hemos pasado de una apertura compleja, llena de incertidumbres y confusiones, a un desarrollo rápido y eficaz que en poco tiempo nos llevó a ser referentes en nuestro entorno, a ser pioneros en tantos rubros y especialmente en lo que se refiere a la calidad de nuestros servicios a nuestros asegurados.

Finalmente la Pandemia nos ha situado en una posición que nos ha servido para poner a prueba nuestra solidez, y seguimos manteniendo nuestro estatus y mirando hacia el futuro con confianza y fortaleza. Este año nos ha permitido salir con ánimo y orgullo, seguros de superar los retos que aun hemos de lograr: obtener nuestras acreditaciones y reacreditaciones, consolidar nuestro sistema de calidad e información, y finalmente consolidar nuestra población para decir con fuerza que nuestro modelo es "el modelo" y que debe extenderse para tener un sistema de salud que permita que nuestra población se mantenga sana y nuestro País progrese con más fuerza.

Gracias por seguir luchando y creyendo por muchos años más, el esfuerzo tiene sus frutos y juntos somos mejores.



Exterior del  
Complejo Hospitalario Alberto Barton

## 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 Alberto Barton** es el primer centro de salud modelo de gestión asistencial bajo la modalidad de Asociación Público Privada (APP) en el Perú.



Interior del  
Complejo Hospitalario Alberto Barton

## 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 del Callao y Guillermo Kaelin de Villa María del Triunfo son los primeros en establecer un modelo de gestión asistencial bajo la modalidad de Asociación Público Privada (APP) en el Perú. Esta APP establece que la empresa responsable de gestionar el complejo diseña, financia, construye la infraestructura, equipa, opera y mantiene por 30 años el hospital especializado y policlínico perteneciente a la red asistencial Sabogal del seguro social del Perú.

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

Este modelo de gestión se basa en tres pilares fundamentales: el equipo de profesionales, los sistemas de información y la atención clínica. Este última se centra en la atención primaria, la cual se ocupa del cuidado total de la salud de las personas, que más allá del individuo, engloba un entorno familiar y social. Estos elementos sumados a un plan integral de diagnóstico, terapéutico farmacológico o no farmacológico y de seguimiento, garantizan la efectividad del tratamiento y los resultados alcanzados.

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



## CARTERA DE SERVICIOS

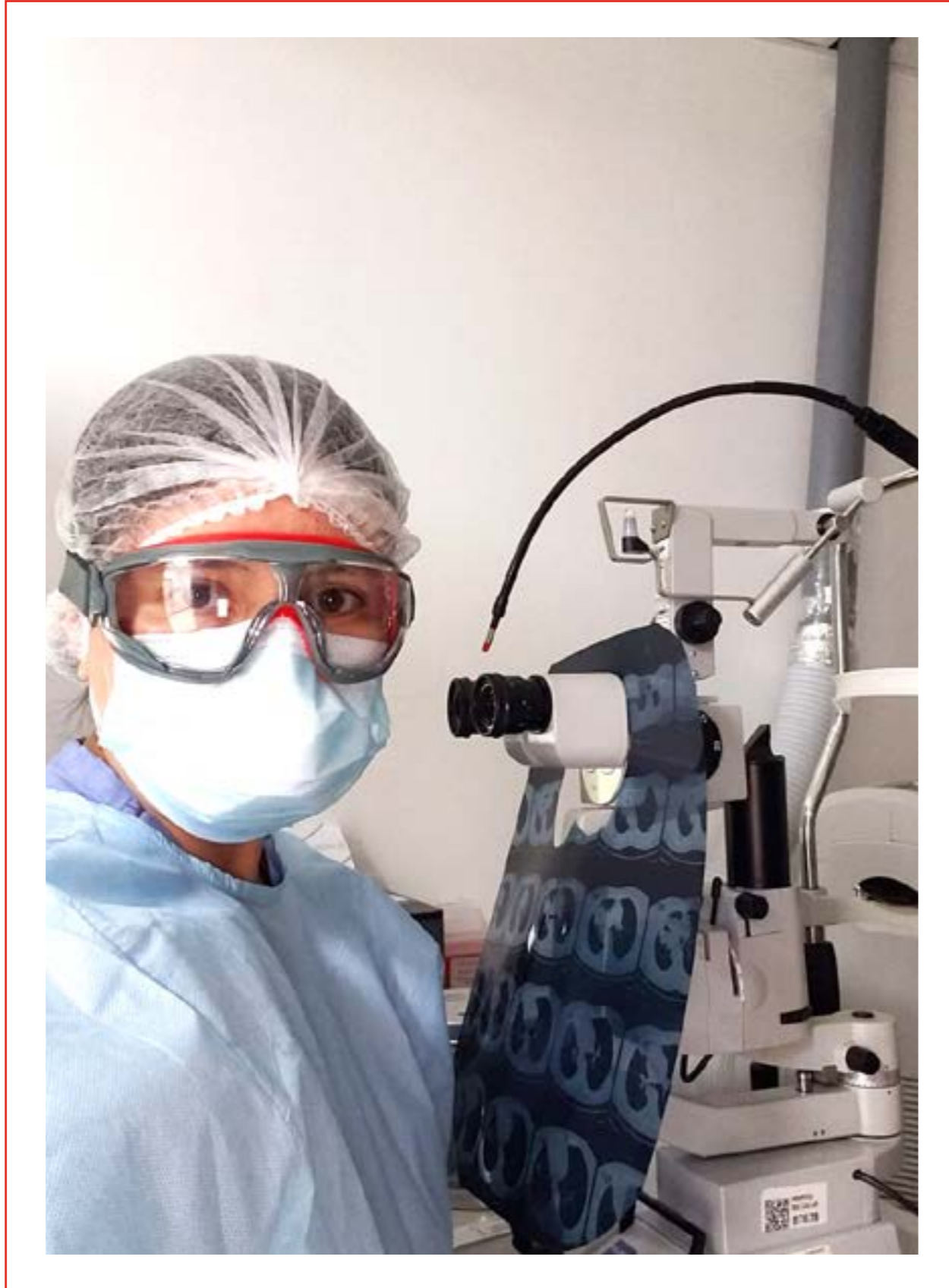
### POLICLÍNICO

#### Especialidades médicas:

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

#### Otras especialidades

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



## CARTERA DE SERVICIOS

### HOSPITAL

#### Especialidades quirúrgicas:

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

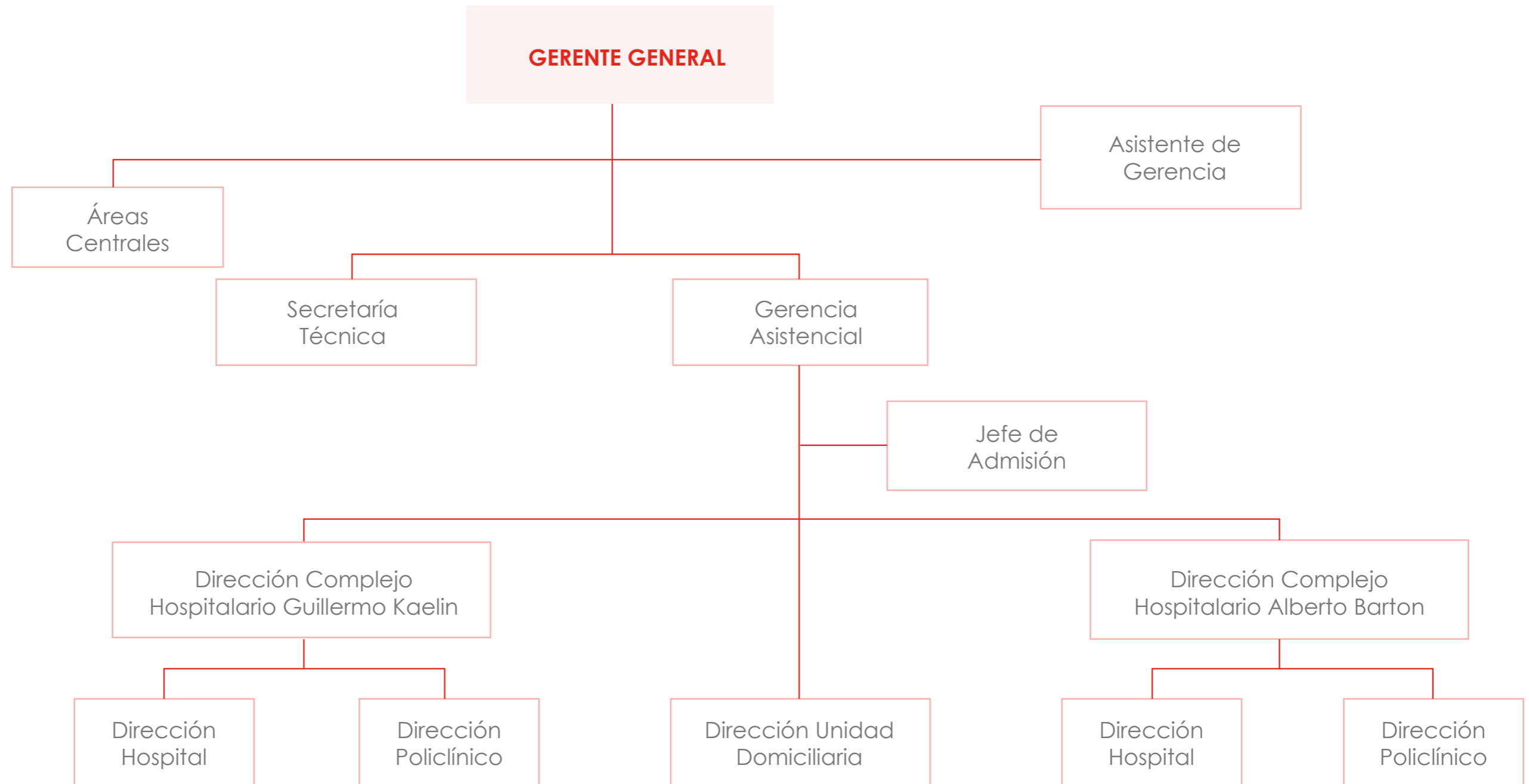
#### Otras áreas

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

#### Especialidades clínicas:

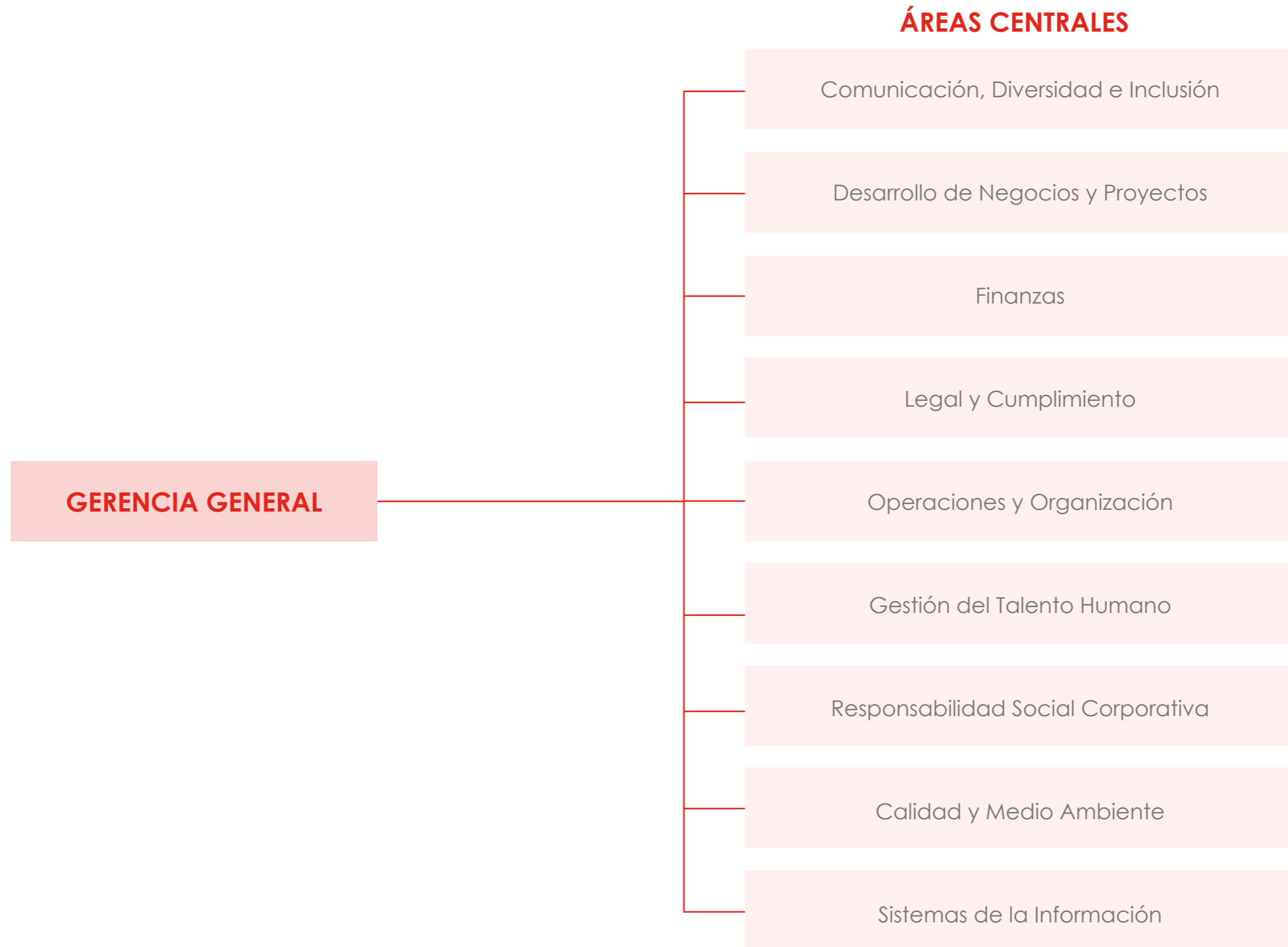
- Cardiología
- Dermatología
- Emergencia y Desastres
- Endocrinología
- Geriátría
- Medicina Física y Rehabilitación
- Medicina Intensiva
- Medicina Interna
- Nefrología
- Neumología
- Neurología
- Neonatología
- Psiquiatría
- Reumatología

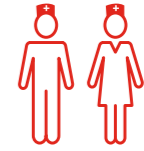
# ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL





# ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL





PERSONAS

ÁREA ASISTENCIAL

Clínica	96
Quirúrgica	104
Ginecología y obstetricia	69
Pediatría y Neonatología	38
Odontología	42
Rehabilitación	45
Diagnóstico por imagen	78
Enfermería	709
Farmacia	51
Nutrición	3
Psicología	6
Emergencia	50
UCI/UCIN	23
Medicina Familiar y Comunitaria	61
<b>TOTAL</b>	<b>1375</b>

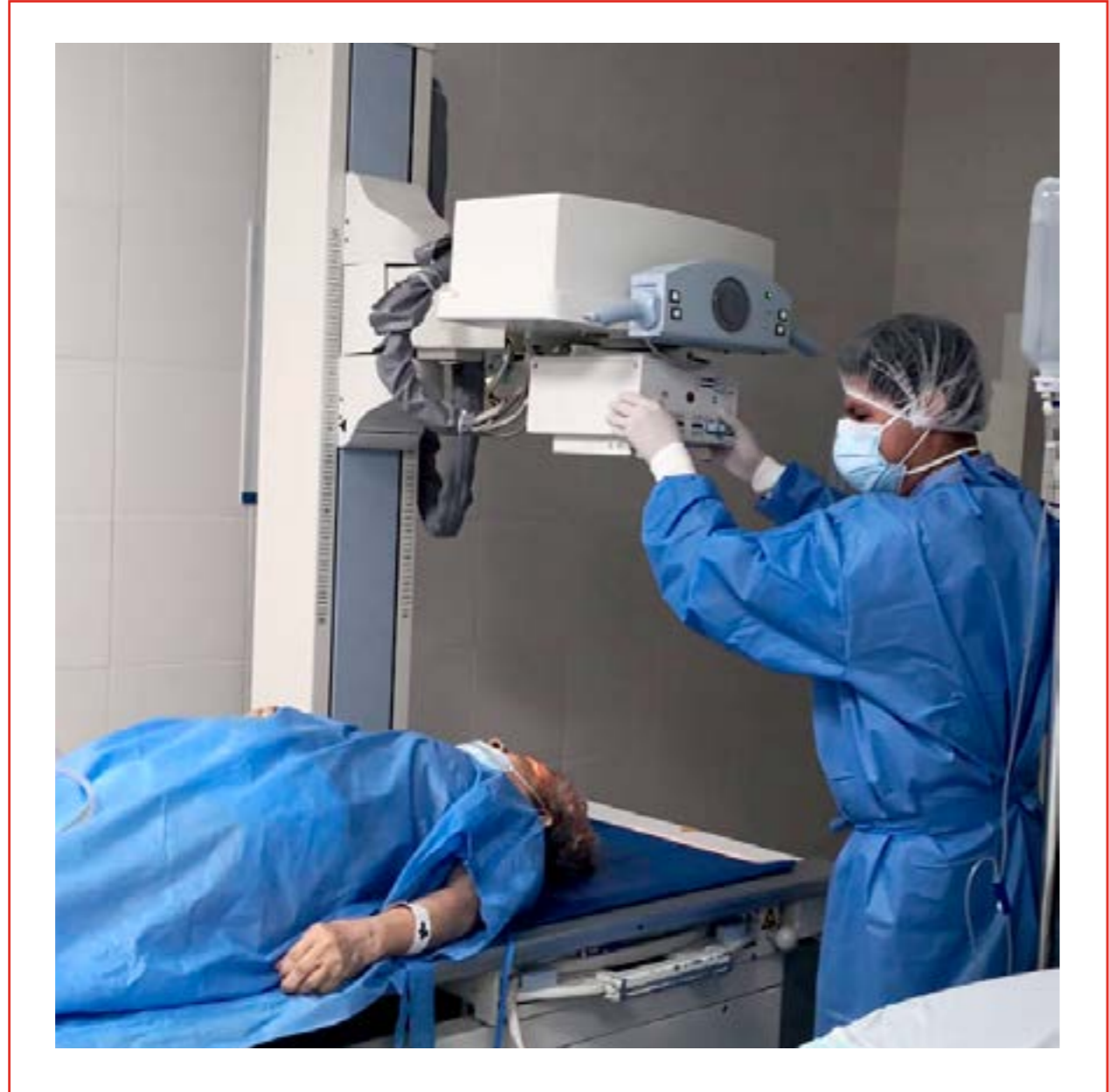


PERSONAS

ÁREA NO ASISTENCIAL

Admisión y Gestión de Pacientes	75
Dirección	3
Administración	94
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>

RECURSO HUMANO



**POLICLÍNICO**

Equipos de radiología convencional	02
Mamógrafo	01
Ecógrafo	04
Unidad dental con lámpara de fotopolimerización	07
Equipo de radiodiagnóstico de Odontología	02

RECURSOS TECNOLÓGICOS

**HOSPITAL**

Tomógrafo axial computarizado	01
Aparatos radiología convencional	04
Equipo de radiodiagnóstico de odontología	01
Unidad dental con lámpara de fotopolimerización	02
Densitómetros	02
Telemandos	01
Mamógrafo	01
Ecógrafos (generales y especialidad)	12
Ecógrafo portátil	01
Gastros copios	04
Gastrofibroscopio	01
Colonoscopios	02
Cistoscopio	01
Cistoresectoscopios	02
Duodenoscopio	01
Historesectoscopio	01
Broncofibroscopios	01
Broncoscopios	04
Ecocardiógrafo	01
Laboratorio central	01



**HOSPITAL**

Microscopio para examen de ORL	02
Campímetro visual	02
Biómetro ocular	02
Microscopio endotelial	02
Microscopio quirúrgico	01
Visiómetro	02
Autoqueratorefractometro	02
Ecógrafo oftalmológico	01
Facoemulsificador	01
Autoclave de cassette de ciclo rápido	01
Esterilizador a baja temperatura con peróxido de hidrógeno	01
Esterilizador a vapor de red dos puertas (500 a 610 lt)	02
Lavador desinfectador	02
Lavador ultrasónico para instrumental	06
Lavadora automática para endoscopios	02
Central de monitoreo	04
Incubadora neonatal - estándar	06
Equipo de fototerapia	10
Incubadora neonatal - UCI	04

**RECURSOS TECNOLÓGICOS**

**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



### 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

## RECURSOS ASISTENCIALES

### 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

### ÁREA HOSPITALIZACIÓN

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



**RECURSOS ECONÓMICOS**

**GASTOS DEL PERSONAL**

Concepto	Soles
Sueldos y Salarios	51,324,098
Gratificaciones	12,358,681
Otras remuneraciones	8,086,776
Régimen de prestaciones de salud	7,537,566
Compensación por tiempo de servicio	7,110,227
Vacaciones	5,914,988
Bonos por cumplimiento	5,276,213
Bono Covid	5,158,898
Horas extras	1,789,549
Participación de utilidades	1,272,607
Asignación familiar	871,503
Atención al personal	278,203
<b>TOTAL GASTOS DE PERSONAL</b>	<b>106,979,309</b>

**GASTOS CORRIENTES**

Concepto	Soles
Servicios sanitarios contratados	51,696,638
Consumo farmacia	35,482,833
Servicios operativos contratados	22,689,533
Consumo material sanitario	15,698,881
Consumo material no sanitario	11,860,958
Mantenimiento local y equipos	4,527,724
Servicios compartidos	3,986,429
Transporte de personal y otros	2,546,548
Alimentación	2,303,590
Otros costos y gastos	7,559,364
<b>TOTAL GASTOS CORRIENTES</b>	<b>158,352,498</b>



## 1. GERENCIA DE OPERACIONES Y ORGANIZACIÓN INTERNA

La gerencia de Operaciones y Organización durante el 2020 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 2020, la Gerencia de Operaciones y Organización Interna, integra cuatro áreas: Servicios Generales; Atención al Usuario; Gestión y Administración Documental; Control de Gestión Operativa.

### 1.1 SERVICIOS GENERALES:

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

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

- Mantenimiento (equipamiento clínico y no clínico; edificio e instalaciones).
- Servicios Hospitalarios (alimentación y nutrición; lavandería y Ropería; Limpieza y Bioseguridad; Gestión de Residuos Sólidos).
- Seguridad (Física, Patrimonial y Electrónica).
- Procesos (Transporte Asistido y no asistido de pacientes; Transporte de Personal; Transporte de Carga).

Nº integrantes: 14

Durante el 2020 se logró:

1. Contrato APP: Cumplimiento superior al 98% en los procesos de supervisión mensual.
2. KPI's principales: Se logró un nivel de satisfacción de >93%, cumplimiento operativo de 99%, ausentismos <1% y una ejecución presupuestal del 91.3%.
3. Plan de Eficiencia Energética 2018 – 2022:
4. Energía Eléctrica: Ahorró 2020 por más de S/. 1.1 millones de Soles
5. Se migró más del 95% de la superficie de los Hospitales a iluminación Led
6. Gas Natural: Las calderas iniciaron su operación con Gas Natural, energía limpia que minimiza las emisiones de CO2 al medio ambiente.
7. Maximizando el Reciclaje: Se logró reciclar +50,000 kg. y con ello se evitó +160 TN de CO2, +330 m3 de espacio de vertedero y +710 de tala innecesaria de árboles.
8. Pilares de mejora de Mantenimiento: Se iniciaron las sesiones de trabajo a nivel técnico con miras a identificar los puntos de mejora en el servicio de mantenimiento que requerimos y cuyo enfoque estuvo enmarcado en cuatro pilares que son; P1 Gestión y Control; P2 Gestión de Activos; P3 Gestión Logística; P4 Recursos Humanos con participación del proveedor IBERMAN S.A.



### Actividades por coyuntura COVID

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

**Mantenimiento:** Centró sus recursos y capacidad técnica en la nueva jerarquización de equipos críticos a fin de garantizar una alta disponibilidad para la atención oportuna y segura de los pacientes con COVID-19. Manteniendo una disponibilidad promedio anual de 98%.

**Obras e ingeniería:** Se desarrollo propuestas integrales de ampliación de áreas asistenciales en base a flujos unidireccionales con la incorporación de múltiples zonas a fin de fortalecer la operativa asistencial y bioseguridad, además se implementó; Capsula de Transporte de pacientes COVID-19; Lavaderos de manos Portátil para Triajes Diferenciado; Implementación de protecciones acrílicas en Comedor, Cafetería, Ginecología y Oftalmología.

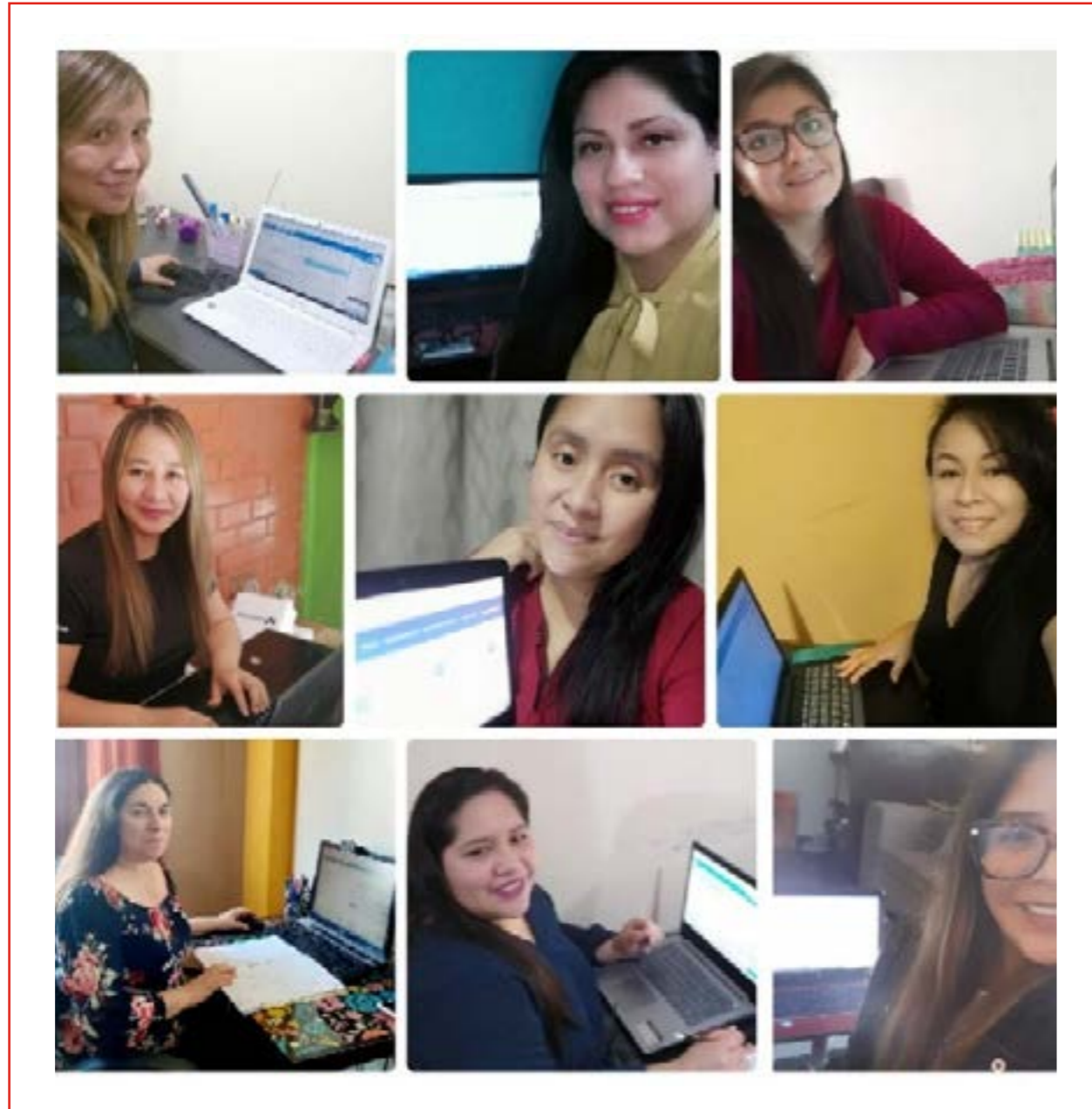
**Servicios Hospitalarios:** Implementación de protocolos alineados a las exigencias de la normativa vigente para la atención de pacientes COVID-19 y demanda interna propia de la coyuntura como acondicionamiento de áreas de ropa limpia y sucia; Puntos de acopio de residuos sólidos COVID-19; Suministro de descartables en la entrega de dietas a pacientes COVID-19.

**Seguridad Física:** Creación de un Equipo de Reacción Inmediata a fin de dar soporte oportuno y seguro ante casos de intentos fugas, agresión u otros por pacientes COVID-19 o bajo sospecha y reforzamiento de los nuevos puntos de vulnerabilidad a causa de la pandemia.

**Procesos:** Se gestionó un servicio de transporte asistido para pacientes con COVID-19 y se implementó unidades de transporte para el personal en general considerando los aforos cambiantes dadas las restricciones impuestas por el gobierno movilizandando a mas de 8000 personas por mes, gestionando mas de 70 rutas al mes en 50 vehículos.







## 1.2 ATENCIÓN AL USUARIO (ATU)

Es la plataforma y canal de atención sistemática para la atención y gestión de las consultas e insatisfacciones de los usuarios; su acción se orienta a contribuir a la mejora continua en la calidad de los servicios a partir del análisis en la información obtenida por nuestros pacientes y/o familiares, con la finalidad de identificar las oportunidades de mejora y cambio. Garantizando la protección y la defensa de los derechos de todos los usuarios, fomentando la efectiva prevención de la vulneración de sus derechos de los usuarios en los servicios de salud; asimismo, el personal gestor es responsable de promover el pleno ejercicio de los derechos los usuarios ante una consulta, notificación de un problema, queja o reclamo, así como, para compartir una idea de mejora o trasladar/expresar su satisfacción por la atención y servicios recibidos.

Nº integrantes: 5

Durante el 2020 se logró:

1. Mantenimiento y seguimiento al cumplimiento de indicadores según contrato (Porcentaje de quejas < 10% y porcentaje de quejas resueltas 80%).
2. Taller de Lenguaje de Señas dirigido por la OREDIS – Región Callao, para reforzar atención de la población vulnerable y con discapacidad.
3. Capacitación remota a través de la plataforma TEAMS, sobre la difusión de la ley que establece los Derechos y Deberes de los pacientes, así como, los procesos de gestión según normativa vigente para la atención del Libro de reclamaciones para el usuario interno de ambos complejos con soporte del área de formación.

Actividades por coyuntura COVID

La implementación del seguimiento y control de la Plataforma para la continuidad de la atención de forma remota, con herramientas como el HOSIX, ZIMBRA, 3cx, SHAREDPOINT para la atención de los reclamos, consultas y sugerencias.



### 1.3 GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL (GAD)

Es el área responsable de gestionar los registros de la documentación de la empresa de acuerdo con los diferentes ciclos de vida de cada documento y mediante un proceso transversal en el cual, a partir de un soporte documental perdurable, se posibilita la recuperación informativa asegurando la calidad y eficacia en la transmisión de la información.

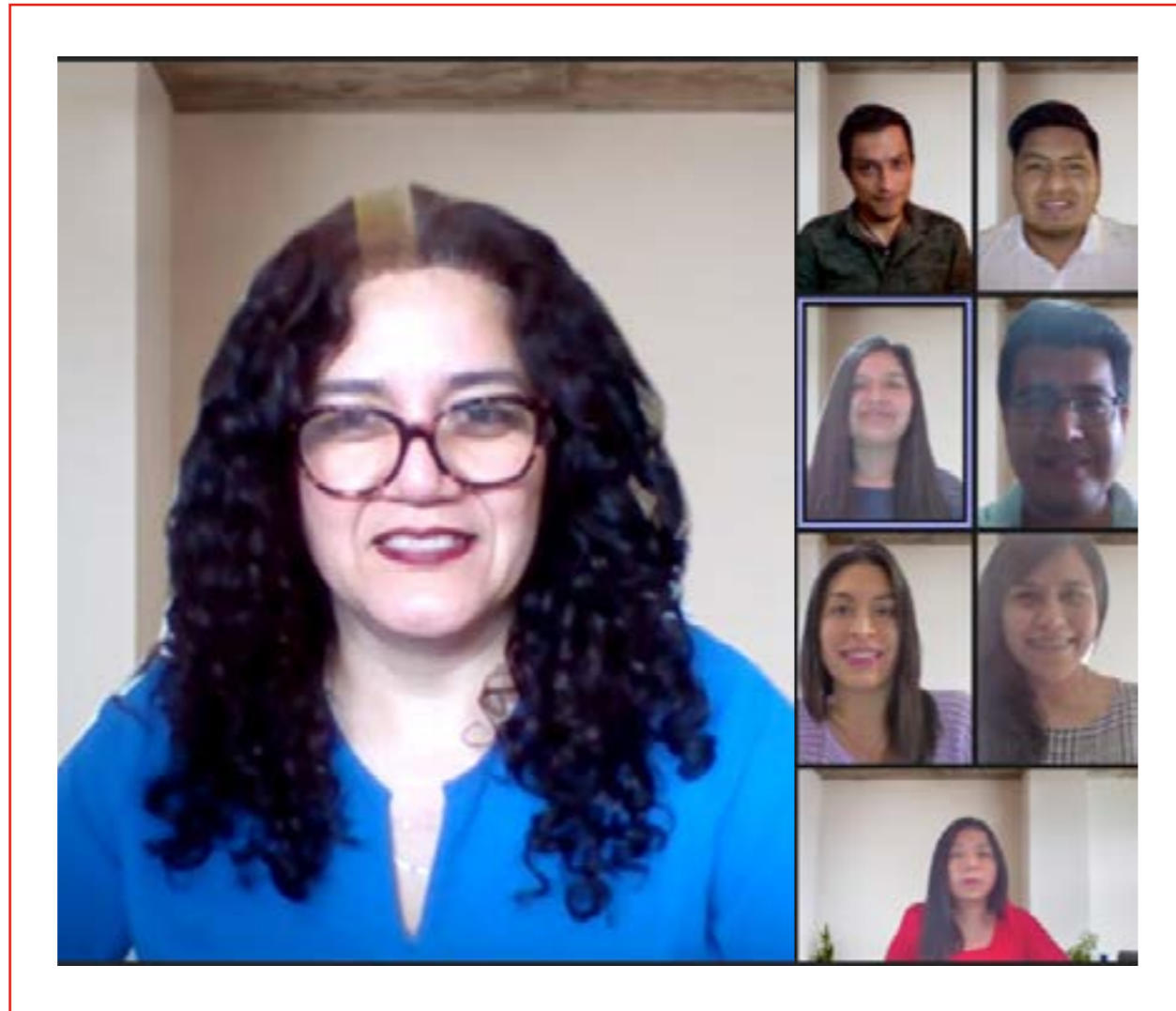
Nº integrantes: 5

Durante el 2020 se logró:

1. Mejoras en el sistema de trámite documentario en SharePoint
2. Integración de registro de requerimientos asistenciales en sistema de trámite documentario.
3. Coordinar y gestionar el traslado de documentos de áreas asistenciales y administrativas hacia el Archivo de Punta Hermosa.

Actividades por coyuntura COVID

1. Implementación de mesa de partes virtual a través de correo electrónico.
2. Dar soporte a las áreas para la presentación de documentos vía digital.



### 1.5 CONTROL DE GESTIÓN OPERATIVA (CGO)

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

Nº integrantes: 8

Durante el 2020 se logró:

1. Desarrollo de la construcción de un dashboard con indicadores definidos por la Gerencia Asistencial de acuerdo con los siguientes capítulos.

- Población
- Recursos Disponibles
- Actividad asistencial
- Diferimiento
- Gestión

Cada capítulo comprende toda una serie de indicadores algunos aun por desarrollar. En total se logró incorporar al proyecto inicial 198 indicadores con un nivel de avance del 14.57%.

2. Se trabajo 22 indicadores genéricos en tres objetivos institucionales de acuerdo con el planteamiento de la Gerencia Asistencial, (de gestión de recursos, de gestión de procesos y de satisfacción al usuario). A su vez cada indicador genérico es calculado de acuerdo con la actividad por Centro de Coste (44 CeCos) generando un total de 394 Indicadores.

3. Se iniciaron proyectos de elaboración de indicadores no asistenciales con los equipos de las gerencias de Central de compras Logística y farmacia (34 indicadores nivel de avance 11%), así como de Gestión del Talento Humano (58 indicadores nivel de avance 18%).

#### Actividades por coyuntura COVID

Conformación del Equipo de información para elaboración de reportes COVID en tiempo real, dentro de los cuales se elaboraron diversos tableros en coordinación con el equipo asistencial.



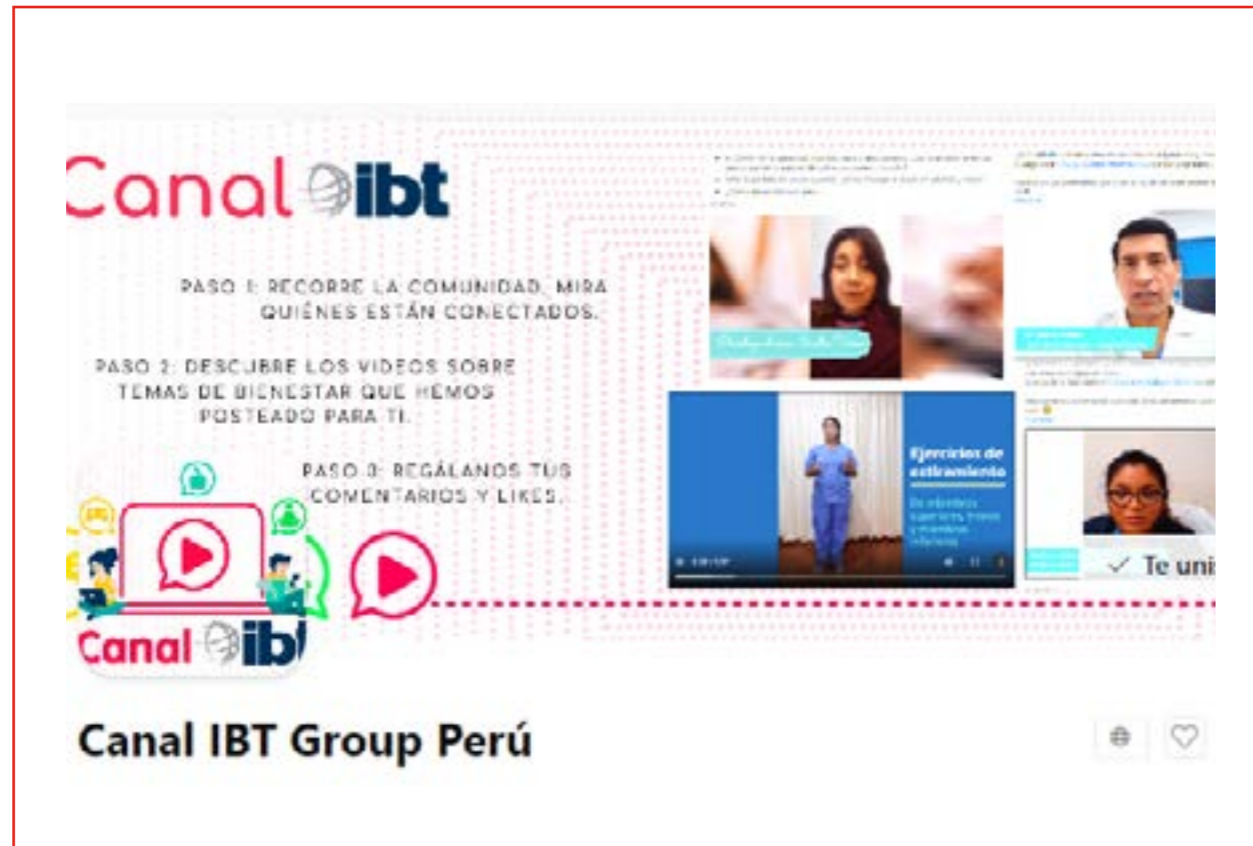
## 2. ADMISIÓN Y GESTIÓN DE PACIENTES

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

Nº integrantes: 75

Durante el 2020 se logró:

1. Se realizó un cambio en la estructura interna del área adicionando una posición de Supervisión y un Coordinación de Complejo, con la finalidad de tener un mejor seguimiento y control de las diferentes gestiones que existen en una entidad de salud, garantizando un trabajo articulado para una mejor calidad en la atención.
2. Implementación de la central telefónica remota (3CX), la cual ha permitido minimizar riesgos en nuestros colaboradores vulnerables, los cuales continúan trabajando y brindando el apoyo a hospital desde su hogar.
3. Se brindó soporte de manera ininterrumpida en todas nuestras áreas, brindando inclusive soporte a áreas administrativas que no podían gestionar de manera presencial. Asumimos nuevas funciones no solo con la finalidad de apoyar sino con el fin de brindar una mejor experiencia a nuestros pacientes.



### 3. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

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

Nº integrantes: 50

Durante el 2020 se logró:

1. Gestión de pruebas rápidas al personal incluyendo todos los planes de SST pedidos por ley.
2. Implementación de metodologías lean en el departamento de selección de personal.
3. Adecuación y ejecución del plan de formación en pandemia.

Actividades por coyuntura COVID

1. Entrega de bono covid a todo el personal que asiste a hospitales.
2. Autobuses para traslado del personal.
3. Entrega de todos los epps, señalización de las zonas.
4. Alimentación para todo el personal.
5. Soporte emocional para los trabajadores.
6. Emprendedores: Beneficio para el colaborador ya que puede tener acceso a productos a un mejor precio y fomenta el crecimiento de los emprendimientos familiares de los colaboradores.



#### 4. GERENCIA DE FINANZAS

La Gerencia de Finanzas está a cargo de la administración y control de los activos y pasivos financieros y de los flujos de la Organización.

Es responsable del registro de las operaciones y la preparación de información financiera de acuerdo con normativa contable vigente; también se responsabiliza del cumplimiento de la normativa tributaria, asegurándose que la Organización cumpla con sus obligaciones fiscales; y elabora los presupuestos, pronóstico y flujos de caja necesarios para hacer seguimiento a las operaciones comerciales de la Organización.

Asimismo, está a cargo de las relaciones con bancos, aseguradoras, consultores financieros, auditores (financieros y/o fiscales) y cualquier entidad pública o privada con quien se tenga interacción por asuntos financieros de la Organización.

Nº integrantes: 22

Durante el 2020 se logró:

1. Coordinación con asesores tributarios para la elaboración de los escritos y preparación de la documentación de soporte para sustentar la posición de las Sociedades Operadoras por fiscalizaciones iniciadas por la autoridad tributaria.
2. En febrero de 2020 se efectivizó el cobro del ajuste de RPOA/RPMO por un monto US\$2,7 millones que fue usado en su totalidad para amortizar parte del préstamo que IBT Health SAC recibió del Bank of America.
3. Se concretó la liquidación de Suministros de Comercio Exterior SA Sucursal Perú.



## 5. GERENCIA LEGAL Y CUMPLIMIENTO

La Gerencia Legal y Cumplimiento tiene como objetivo ser un aliado estratégico de todas las áreas de las empresas que conforman el Grupo IBT, 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: 12

Durante el 2020 se logró:

1. Se implementó al 100 % el Sistema de Prevención de la Corrupción y el Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
2. Se desarrolló el “Procedimiento de comunicación de cambios normativos” y se formó el Comité Normativo Asistencial para diariamente revisar e implementar todas las disposiciones que se establecían a raíz del Covid 19, las cuales cambiaban constantemente, según avanzaba la enfermedad.
3. Se ganó la primera licitación de la Autoridad para la Reconstrucción con Cambios – ARCC para la construcción de hospitales en Pomabamba y Yungay, proceso que fue liderado desde la perspectiva legal por el área de Infraestructura y Serv. Públicos.



## 6. GERENCIA DE SISTEMAS DE LA 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 este año se le agrega el área de CGO (Control de Gestión Operativa) cuya misión es la de extraer y analizar información de los sistemas, para la generación de indicadores de gestión y control.

Nº integrantes: 49

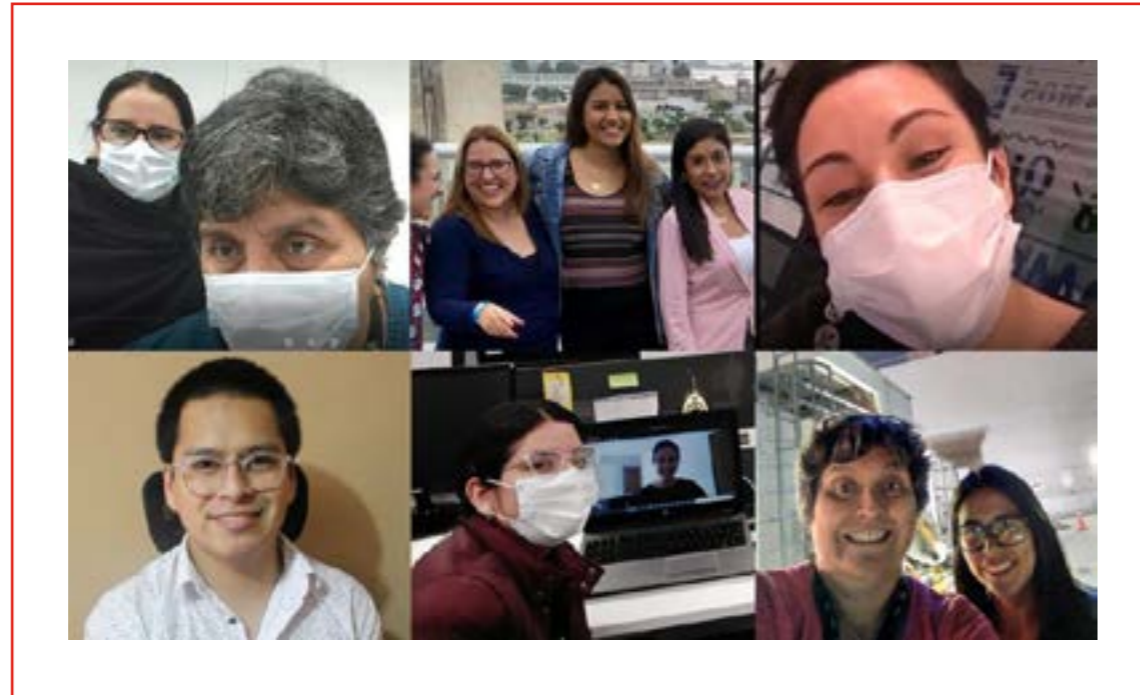
### Durante el 2020 se logró:

1. Ejecución del Plan de Reposición y Actualización de Equipos (PRAE) por el cual se renovaron todo el parque de equipos microinformáticos, i.e., PCs, laptops, impresoras, kioskos, TVs, etc. valorado en aprox. \$4M entre ambos complejos.
2. Culminación de la implementación TI del Hospital Distrital de Pacasmayo, incluyendo infraestructura TI, sistemas HIS y PACS.
3. Integración del área de CGO a la gerencia de Sistemas de Información.
4. Construcción de la plataforma electrónica y de integración con Cenares para el proyecto de la gerencia CCLyF.

### Actividades por coyuntura COVID

1. Implementación record en marzo 2020 de los sistemas de información necesarios para posibilitar el tele-trabajo de +1000 colaboradores.
2. Implementación de un sistema de telefonía por internet (VoIP) para la ejecución de teleconsultas telefónicas, estando el profesional y el paciente en sus domicilios.
3. Reingeniería y reimplementación del callcenter para:
  - Permitir a los ejecutivos de admisión atender las llamadas desde sus casas
  - Implementación de robot de callcenter para la atención automatizada de llamadas y las solicitudes de información más frecuentes.
4. Implementación de la video-consulta vía Microsoft Teams integrado con Hosix.
5. Desarrollo del nuevo canal vía Whatsapp para pacientes
6. Desarrollo de la app de pacientes para citas, informes médicos, actualización de datos y noticias.
7. Implementación de la pasarla de envío de SMS en el HOSIX, por el que se envían recordatorios, cancelaciones y otras notificaciones a pacientes y/o colaboradores.





## 7. GERENCIA DE COMUNICACIÓN, DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Este año ha estado marcado por la pandemia por Covid19 por lo que el plan de trabajo se ha tenido que adaptar y reformular con el objetivo de dar soporte a todas las áreas que lo requerían.

Principalmente, las acciones realizadas han tenido como canal principal todos los medios digitales ya que la cuarentena obligó a los pacientes y gran porcentaje de colaboradores a mantenerse en casa y establecer sus comunicaciones usando medios on-line o a través de las líneas telefónicas.

Nº integrantes: 9

Durante el 2020 se logró:

### Principales actividades Comunicación Externa

Como parte de la estrategia digital durante el 2020 se reforzó la producción de artículos web que se adaptaron a las estrategias digitales de las diferentes campañas acorde a la necesidad del Complejo Hospitalario y la Organización.

Nuestras redes sociales fueron el punto de contacto de pacientes y usuarios de nuestros servicios, repercutiendo en la cantidad de seguidores acumulados durante el año. Los temas se dividieron entre información sobre el funcionamiento de nuestros servicios, información de interés sobre Covid, información sobre temas de salud en general y temas sueltos como recetas que cocinar o cómo sobrellevar el confinamiento.

Del mismo modo, hubo un crecimiento importante (207%) en cuanto a nuestra actividad del canal de YouTube. Esto se explica por la visualización que tuvieron los videos informativos sobre estilos de vida saludables por un grupo de estudiantes que seguían las actividades de Aprendo en Casa. Se realizó un boletín digital para pacientes del Complejo Hospitalario, en el cual resumimos las principales noticias del centro, ya que, dada la pandemia y a los constantes cambios de procedimientos y normativas, era importante mantenerlos informados. Este se envía a través de SMS a los teléfonos de todos nuestros pacientes.

La atención en los Hospitales cambió drásticamente por la pandemia y los pacientes debieron acostumbrarse a los nuevos procedimientos. Para ello, se elaboraron una serie de recursos gráficos físicos y digitales que explican cómo utilizarlo. Los principales estuvieron en relación al nuevo flujo de mesa de partes ya que ahora todo es digital. El segundo referido a la entrega de informes médicos por teléfono a los familiares. Y finalmente, sobre la reapertura del área física de Atención al usuario en los hospitales, pero en una nueva locación.

Para los equipos de voluntarios se organizó un plan de trabajo anual basado en charlas informativas sobre los puntos clave de la organización. Las charlas se iniciaron sobre el modelo de atención y la importancia del médico de familia. Las demás actividades no se pudieron realizar debido al inicio del Estado de Emergencia Nacional decretado por el Gobierno, donde se suspendió todas las actividades realizadas por los voluntarios en los Hospitales.



Durante el 2020 se logró:

#### Principales actividades Comunicación Interna

El año 2020 supuso la consolidación de Intranet como canal central de comunicación interna, favorecido por dos momentos: La intensificación de la campaña de "awareness" de intranet en el Complejo Hospitalario a inicios de año a través de la campaña "Intranet, lo que tú quieres ver en un solo lugar"; el aislamiento social obligatorio y el estado de Emergencia Nacional.

Tener accesible y organizada la información, poder revisar información actualizada en tiempo real (especialmente en una situación de crisis comunicacional como la pandemia) y tener la posibilidad de usar Intranet para dejar comentarios, quejas o preguntas a la institución son parte de las ventajas del uso masificado de esta herramienta, que han facilitado la interacción de los trabajadores y, por consiguiente, a fidelizarlos con la plataforma.

Como años anteriores, se continuó con el envío de boletines. Esto se mantuvo como recurso complementario a la información publicada en Intranet, como un resumen de los contenidos publicados durante el mes. Este año se lanzó la primera red social corporativa. Se viene trabajando con Yammer. El lanzamiento de la plataforma estuvo acompañado de la campaña "yo ya estoy en Yammer. ¿Y tú?", donde participaron los principales ejecutivos de la organización.

Los tres primeros meses del año se caracterizaron por la actualización mensual del mural en el Complejo. La declaración de la cuarentena y el establecimiento del trabajo remoto para las áreas administrativas limitaron el uso de este canal de comunicación físico a partir de la quincena de marzo.

La alerta mundial generada por el COVID-19 fue el punto de partida para evaluar posibles escenarios comunicacionales ante una posible cuarentena nacional. La estrategia, planificada con anterioridad al anuncio de cuarentena del Gobierno, se fue adaptando de acuerdo con las necesidades comunicacionales con dos momentos diferenciados

#### Principales actividades Diversidad e Inclusión

Se participó como asistente en el taller virtual Sensibilización para la inclusión de personas con discapacidad. Se hizo extensiva la invitación a este evento al área de admisión para que pudieran participar todos los admissionistas y al área de Gestión del Talento Humano. Este evento, que fue organizado por el Grupo Fundades, la Fundación Integralia DKV y Liliane Fonds.

Se apoyó en la organización de un webinar, "¿Cómo transformar nuestro entorno para una vida libre de violencia?", que estuvo a cargo de Ángel Palacios Trujillo, especialista en temas de género, masculinidades y violencia de género del ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP).



## 8. CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Desde la subgerencia de Calidad y Medio Ambiente buscamos orientar a la organización en llevar a cabo sus procesos y procedimientos de manera planificada, organizada y medible para garantizar el cumplimiento de los estándares y normativa enfocada en la seguridad del paciente, buscando continuamente la mejora continua. Somos el eje conductor para mantener activa la acreditación JCI y los Sistemas de Gestión para nuestros centros hospitalarios. Además velamos tener una gestión ambiental viva, así como promover la concientización y sensibilización de nuestros colaboradores en pro de actividades sustentables.

Nº integrantes: 6

Durante el 2020 se logró:

1. Se iniciaron los procesos de actualización para los EIAs (Estudios de impacto Ambiental) para ambos centros hospitalarios, contando con la aprobación de la autoridad (DIGESA) para el instrumento presentado para el Hospital Guillermo Kaelin, en Diciembre del 2020.
2. Desarrollo del plan de Calidad Corporativo para las Sociedades operadoras.
3. Participación activa y transversal en el desarrollo de la nueva modalidad de atención para atender a nuestros pacientes ante la pandemia mundial del Covid 19. Desarrollo de equipos de trabajo multidisciplinarios enfocados en mantener activos los procesos, cumpliendo la normativa legal aplicable.



## GESTIÓN AMBIENTAL 2020

El área de Medio Ambiente, dentro de la Subgerencia de Calidad y Medio Ambiente, lleva adelante actividades con una estrategia ambiental definida, buscando la excelencia en cada uno de nuestros procesos. Nuestras operaciones toman en consideración aspectos vinculados con el uso racional y eficiente de los recursos, promoviendo la preservación del ambiente e identificando las oportunidades de mejora que se presenten.

Desde un enfoque de riesgos, se ha identificado diferentes actividades con potenciales riesgos ambientales, siendo las más críticas las siguientes: los recursos hídricos, asociado a la disponibilidad y calidad de agua; y la continuidad del servicio en salud, asociados a estrés térmico y al incremento de enfermedades infecciosas. Para el complejo hospitalario de Callao, 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.

### Información relevante:

#### Emisiones:

Durante el año 2020, las emisiones correspondientes a la operación de Callao Salud SAC correspondieron a 1222.75 toneladas de CO2 equivalente.

#### Generación de Residuos:

Durante el año 2020, se generaron residuos los cuales se gestionaron eficientemente a través de una empresa certificada de generación de residuos:

- 333,658.05 kilos de residuos peligrosos biocontaminados;
- 7,526.55 kilos de residuos especiales;
- 15,735.15 kilos de residuos punzo cortante y
- 199,031.30 kilos de residuos no peligrosos.

#### Monitoreos ambientales:

Durante el año 2020 y como parte de los compromisos ambientales en el marco del instrumento ambiental, se procedieron a realizar todos los monitoreos ambientales del caso en los siguientes parámetros: aire, ruido, agua. Estos monitoreos son reportados periódicamente a la entidad reguladora correspondiente. Durante el 2020 no se ha contado con ningún proceso sancionador o penalizaciones derivadas de alguna entidad fiscalizadora ambiental.



**Eurofinsa**  
INFORME DE PROGRESO DEL  
**PACTO MUNDIAL 2019**

## 9. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

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

Durante el 2020 se logró:

1. Elaboración del Estado de Información No Financiera 2019 y del Informe de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas, con los avances del Grupo en materia laboral, social, ambiental, de derechos humanos y de prevención de la corrupción (se puede consultar en la página web, apartado Compromiso - Gobierno Corporativo).
2. Continua el Proyecto de Inserción Laboral de Mujeres Víctimas de Violencia de Género a través de un Convenio de Cooperación Interinstitucional con el Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
3. Capacitación sobre hostigamiento Sexual en el trabajo.
4. Se elaboró el manual de igualdad

## ACTIVIDAD ASISTENCIAL - POLICLÍNICO

Consulta externa | Número de consultas según el área

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total por área
<b>Medicina familiar y comunitaria</b>	<b>88,990</b>	<b>37,070</b>	<b>51,216</b>	<b>66,172</b>	<b>243,448</b>
Presencial	88,464	3,987	4,696	7,033	104,180
Teleasistencia	526	33,083	46,520	59,139	139,268
<b>Enfermería</b>	<b>28,232</b>	<b>19,146</b>	<b>21,270</b>	<b>19,117</b>	<b>87,765</b>
Presencial	28,232	4,217	10,389	12,889	55,727
Teleasistencia		14,929	10,857	6,009	31,795
Videoconferencia			24	219	243
<b>Medicina física y rehabilitación</b>	<b>7,814</b>	<b>1,027</b>	<b>2,442</b>	<b>1,663</b>	<b>12,946</b>
Presencial	7,814			86	7,900
Videoconferencia		1,027	2,442	1,577	5,046
<b>Obstetricia</b>	<b>7,437</b>	<b>556</b>	<b>2,003</b>	<b>2,774</b>	<b>12,770</b>
Presencial	7,402		83	568	8,053
Teleasistencia	35	520	1,500	1,681	3,736
Videoconferencia		36	420	525	981
<b>Ginecología</b>	<b>3,056</b>	<b>1,035</b>	<b>1,404</b>	<b>1,755</b>	<b>7,250</b>
Presencial	2,781	483	212	794	4,270
Teleasistencia	275	552	1,192	961	2,980
<b>Servicio social</b>	<b>329</b>	<b>252</b>	<b>139</b>	<b>357</b>	<b>1,077</b>
Presencial	329				329
Teleasistencia		252	139	357	748
<b>TOTAL</b>	<b>135,858</b>	<b>59,086</b>	<b>78,474</b>	<b>91,838</b>	<b>365,256</b>

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

Diagnósticos	%	Diagnósticos	%
Hipertensión esencial (primaria)	39.05%	Otras dorsopatías	4.98%
Diabetes mellitus	19.68%	Otras enfermedades de la piel y del tejido subcutáneo	3.93%
Otros trastornos de la tiroides	8.54%	Otras enfermedades del esófago, del estómago y del duodeno	3.86%
Otros trastornos de los dientes y de sus estructuras de sostén	7.48%	Trastornos de los tejidos blandos	3.72%
Otros síntomas, signos y hallazgos anormales clínicos y de laboratorio, no clasificados en otra parte	5.56%	Hiperplasia de la próstata	3.19%

## ACTIVIDADES INTERMEDIAS POLICLÍNICO

### Número de exámenes de laboratorio

Actividades	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Exámenes de laboratorio	151,146	1,555	1,575	2,716	156,992

### Número de exámenes de Diagnóstico por Imagen

Actividades	Clasificación consulta	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Exámenes de diagnóstico por imagen						
Hospital	presencial	35,992	5,879	8,600	13,043	63,514
Policlinico	presencial	12,765	14	44	713	13,536
<b>TOTAL</b>		<b>48,757</b>	<b>5,893</b>	<b>8,644</b>	<b>13,756</b>	<b>77,050</b>

### Número de sesiones en el servicio de odontología

Actividades	Clasificación consulta	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total general
Servicios odontológicos						
Hospital	presencial	2,347	0	0	0	2,347
Policlinico	presencial	13,747	16	128	449	14,340
<b>TOTAL</b>		<b>16,094</b>	<b>16</b>	<b>128</b>	<b>449</b>	<b>16,687</b>

## ACTIVIDAD ASISTENCIAL - HOSPITAL

Consultas externa | Número de consultas según el área

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
<b>Anestesia y reanimación</b>	1,814			2	1,816
Presencial	1,814			2	1,816
<b>Cardiología</b>	5,020	644	699	1,782	8,145
Presencial	5,020	3	70	445	5,538
Teleasistencia		641	629	1,337	2,607
<b>Cirugía general</b>	4,695	520	833	1,188	7,236
Presencial	4,695		78	434	5,207
Teleasistencia		520	755	754	2,029
<b>Cirugía ortopedia y traumatología</b>	3,673	392	427	1,361	5,853
Presencial	3,673	5	343	988	5,009
Teleasistencia		387	84	373	844
<b>Dermatología</b>	1,418	197	166	206	1,987
Presencial	1,418			206	1,624
Teleasistencia		197	166		363
<b>Endocrinología</b>	2,043	576	1,210	807	4,636
Presencial	2,043	17	196	21	2,277
Teleasistencia		559	1,014	786	2,359
<b>Enfermería</b>	20,499	2,948	2,940	4,950	31,337
Presencial	20,499	2,948	2,940	4,950	31,337
<b>Gastroenterología</b>	2,495	539	467	645	4,146
Presencial	2,495	34	41	243	2,813
Teleasistencia		505	426	402	1,333
<b>Geriatría</b>	295	22	81	94	492
Presencial	295				295
Teleasistencia		22	81	94	197
<b>Ginecología</b>	7,903	1,934	3,040	4,389	17,266
Presencial	7,903	1,330	2,622	2,983	14,838
Teleasistencia		604	418	1,406	2,428



## ACTIVIDAD ASISTENCIAL - HOSPITAL

Consultas externa | Número de consultas según el área

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
<b>Medicina física y rehabilitación</b>	<b>35,986</b>	<b>1,636</b>	<b>6,293</b>	<b>9,954</b>	<b>53,869</b>
Presencial	35,986		3		35,989
Teleasistencia		1,345	2,255	2,202	5,802
Videoconferencia		291	4,035	7,752	12,078
<b>Medicina interna</b>	<b>719</b>		<b>73</b>	<b>17</b>	<b>809</b>
Presencial	719				719
Teleasistencia			73	17	90
<b>Nefrología</b>	<b>17,404</b>	<b>13,837</b>	<b>14,641</b>	<b>13,889</b>	<b>59,771</b>
Presencial	17,355	12,992	13,332	13,325	57,004
Teleasistencia	49	845	1,275	498	2,667
Videoconferencia			34	66	100
<b>Neonatología</b>	<b>486</b>	<b>378</b>	<b>806</b>	<b>582</b>	<b>2,252</b>
Presencial	486				486
Teleasistencia		378	806	582	1,766
<b>Neumología</b>	<b>1,588</b>	<b>1,220</b>	<b>1,721</b>	<b>1,088</b>	<b>5,617</b>
Presencial	1,588	6			1,594
Teleasistencia		1,214	1,721	1,088	4,023
<b>Neurocirugía</b>	<b>1,238</b>	<b>65</b>	<b>137</b>	<b>312</b>	<b>1,752</b>
Presencial	1,238		4	35	1,277
Teleasistencia		65	133	277	475
<b>Neurología</b>	<b>2,982</b>	<b>535</b>	<b>835</b>	<b>1,034</b>	<b>5,386</b>
Presencial	2,982	1		75	3,058
Teleasistencia		534	835	959	2,328
<b>Nutrición</b>	<b>1,364</b>	<b>1,282</b>	<b>222</b>	<b>326</b>	<b>3,194</b>
Presencial	1,364	1	1		1,366
Teleasistencia		1,281	221	326	1,828
<b>Obstetricía</b>	<b>30</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>74</b>
Presencial	30	19	9	16	74

## ACTIVIDAD ASISTENCIAL - HOSPITAL

Consultas externa | Número de consultas según el área

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
<b>Oftalmología</b>	10,006	1,688	2,999	6,105	20,798
Presencial	10,006	5	404	3,689	14,104
Teleasistencia		1,683	2,595	2,416	6,694
<b>Otorrinolaringología</b>	3,859	430	534	1,668	6,491
Presencial	3,859	54	327	1,075	5,315
Teleasistencia		376	207	593	1,176
<b>Pediatría</b>	221	351	1,253	985	2,810
Presencial	221				221
Teleasistencia		351	1,253	985	2,589
<b>Psicología</b>	2,149	1,418	1,471	1,329	6,367
Presencial	2,149	4	7		2,160
Teleasistencia		1,414	1,464	1,329	4,207
<b>Psiquiatría</b>	968	620	415	684	2,687
Presencial	968	41	2	2	1,013
Teleasistencia		579	413	682	1,674
<b>Reumatología</b>	1,498	435	949	661	3,543
Presencial	1,498	1			1,499
Teleasistencia		434	949	661	2,044
<b>Servicio social</b>	13				13
Presencial	13				13
<b>Urología</b>	4,445	686	998	1,683	7,812
Presencial	4,445	26	69	325	4,865
Teleasistencia		660	929	1,358	2,947
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>134,811</b>	<b>32,372</b>	<b>43,219</b>	<b>55,757</b>	<b>266,159</b>

## ACTIVIDADES INTERMEDIAS HOSPITAL

Número de pacientes en diálisis

Actividades	Promedio mensual 2020
Hemodiálisis	261
Intrahospitalarias	168
Extrahospitalarias	93
Diálisis Peritoneal	35

Número de atenciones en el servicio de diálisis

Actividades	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Hemodiálisis	9,783	8,807	8,237	8,190	35,017
Intrahospitalarias	5,785	5,194	4,955	5,394	21,328
Extrahospitalarias	3,998	3,613	3,282	2,796	13,689
Diálisis peritoneal	10,837	10,494	9,270	9,854	40,455

Número de exámenes de laboratorio

Actividades	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Exámenes de laboratorio de Consulta externa	108,292	9,047	9,166	15,807	142,312
Exámenes de laboratorio de Hospitalización	37,087	30,161	30,563	52,698	150,509
Exámenes de laboratorio de Emergencia	63,343	37,146	37,639	64,903	203,031
<b>TOTAL</b>	<b>208,722</b>	<b>76,354</b>	<b>77,368</b>	<b>133,408</b>	<b>495,852</b>

# ACTIVIDAD ASISTENCIAL

09

Número de exámenes de laboratorio según tipo

Actividades	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Exámenes de laboratorio Hematológicos	29,598	14,386	12,875	20,029	76,888
Exámenes de laboratorio Bioquímicos	135,226	47,262	44,857	89,505	316,850
Exámenes de laboratorio Microbiológicos	35,832	6,982	9,658	15,059	67,531
Exámenes de laboratorio Inmunológicos	8,066	7,724	9,978	8,814	34,582
<b>TOTAL</b>	<b>208,722</b>	<b>76,354</b>	<b>77,368</b>	<b>133,407</b>	<b>495,851</b>

## ACTIVIDAD ASISTENCIAL - HOSPITALIZACIÓN

Hospitalización | Número de egresos hospitalarios según el área

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total por área
Hospitalización Médica	564	419	502	336	1,821
COVID		337	502	264	1,103
NO COVID	564	82		72	718
Hospitalización Quirúrgica	643	327	461	402	1,833
COVID	3	311	445	56	815
NO COVID	640	16	16	346	1,018
Hospitalización Pediátrica	213	250	581	572	1,616
COVID		5			5
NO COVID	213	245	581	572	1,611
Hospitalización Gineco-Obstetrica	981	682	332	527	2,522
COVID		1			1
NO COVID	981	681	332	527	2,521
UCI/UCIN Adultos	40	69	62	26	197
COVID	0	66	62	19	147
NO COVID	40	3	0	7	50
<b>TOTAL</b>	<b>2,441</b>	<b>1,747</b>	<b>1,938</b>	<b>1,863</b>	<b>7,989</b>

# ACTIVIDAD ASISTENCIAL

09

## Hospitalización | Número de partos

Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Vaginales	255	231	186	132	804
Cesarea	172	150	172	105	599
<b>TOTAL</b>	<b>427</b>	<b>381</b>	<b>358</b>	<b>237</b>	<b>1,403</b>

## Hospitalización | Número de cirugías según nivel de complejidad

Actividades	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Cirugía mayor de alta complejidad	189	9	15	73	286
Cirugía mayor de mediana complejidad	710	31	129	310	1,180
Cirugía mayor de baja complejidad	719	266	290	365	1,640
Cirugía menor de alto rendimiento	170	20	26	41	257
Cirugía menor de bajo rendimiento	344	78	92	132	646
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2,132</b>	<b>404</b>	<b>552</b>	<b>921</b>	<b>4,009</b>

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

Diagnósticos	%
Catarata	20.30%
Apendicitis	18.60%
Colecistitis	18.00%
Aborto	13.40%
Cesárea	10.84%
Pterigion	3.89%
Abdomen agudo	3.23%
Hernia inguinal unilateral o no especificada, sin obstruccion ni gangrena	3.23%
Desviacion del tabique nasal	3.11%
Fractura de la epifisis inferior del radio	2.87%

## ACTIVIDAD ASISTENCIAL - EMERGENCIA

Emergencia | Número de atenciones de emergencia según prioridad

Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Prioridad I	85	163	77	54	379
COVID	5	103	23	2	133
NO COVID	80	60	54	52	246
Prioridad II	421	705	340	255	1,721
COVID	10	321	125	16	472
NO COVID	411	384	215	239	1,249
Prioridad III	10,517	5,694	5,439	6,177	27,827
COVID	739	1,468	1,462	781	4,450
NO COVID	9,778	4,226	3,977	5,396	23,377
Prioridad IV	38,395	13,473	18,260	26,568	96,696
COVID	53	721	3,767	4,417	8,958
NO COVID	38,342	12,752	14,493	22,151	87,738
Prioridad V	17,772	10,268	8,558	8,581	45,179
COVID	6	511	2,966	2,233	5,716
NO COVID	17,766	9,757	5,592	6,348	39,463
TOTAL GENERAL	67,190	30,303	32,674	41,635	171,802

# ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Emergencia | Perfil epidemiológico de las atenciones en emergencia

Diagnósticos	%
Faringitis aguda y amigdalitis aguda	24.57%
Otras infecciones agudas de las vías respiratorias superiores	12.44%
Otros síntomas, signos y hallazgos anormales clínicos y de laboratorio, no clasificados en otra parte	10.21%
Otros traumatismos de regiones especificadas, de regiones no especificadas y de múltiples regiones del cuerpo	9.69%
Efectos secundarios de tratamiento	9.19%
Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso	8.69%
Otras dorsopatías	8.02%
Dolor abdominal y pélvico	6.76%
Bronquitis aguda y bronquiolitis aguda	5.4%
Fiebre de origen desconocido	5.0%



## ACTIVIDAD ASISTENCIAL

### UNIDAD DOMICILIARIA

Somos una Unidad de atención en domicilio acreditada por JCI, creada con el propósito brindar acceso a la atención sanitaria de manera segura y oportuna, a nuestros asegurados imposibilitados de trasladarse y con necesidades de atención crónica, paliativa y posthospitalaria, las cuales atendemos a través de planes de atención específicos, organizadas en programas, contando para ello con diferentes modalidades de atención, programada y urgente; como la teleatención, atención en domicilio y atención de alta complejidad hospitalaria; basándonos en la evaluación integral e interdisciplinaria de profesionales capacitados y comprometidos, con enfoque de riesgo biopsicosocial, interviniendo en la salud de nuestros asegurados y su entorno, en coordinación y con la participación activa de la familia (cuidadores) y la comunidad.

Nº integrantes: 63

Durante el 2020 se logró:

1. **Programa de cuidados Crónicos:** de pacientes postrados o dependientes severos con enfermedades crónicas o discapacitantes. Atención médica e interdisciplinaria diferenciada en grupos de riesgo, seguimiento y cuidados de enfermería, manejo de catéteres, ostomas, lesiones, entre otros; abordaje social, terapia física, psicológica y nutricional en domicilio. Laboratorio, imágenes y atención especializada.
2. **Programa de cuidados paliativos:** atención paliativa de pacientes en estadio terminal, control de síntomas, abordaje paciente familia, pre duelo y contención del duelo.
3. **Programa de atención post alta:** atención de pacientes post alta hospitalaria, control médico, cuidados de enfermería, manejo parenteral y terapias.
4. **Urgencias:** atención de urgencia en domicilio.





Atendidos	Atenciones
4,622	42,427

#### Atenciones de Urgencia en Domicilio

Prioridad	
Prioridad I	442
Prioridad II	520
Prioridad III	3,485
Prioridad IV	4,610
Prioridad V	1,440
<b>TOTAL</b>	<b>10497</b>

#### Actividades por coyuntura COVID

Innovamos para lograr continuidad de atención

- Implementación de tele atención: Atención médica y multidisciplinaria telefónica para pacientes de bajo riesgo.

## ACTIVIDAD ASISTENCIAL

- Implementación de la videoconferencia: Atención médica y multidisciplinaria tipo videollamada, dirigido a pacientes de moderado riesgo.
- Atención en domicilio segura: Atención médica y multidisciplinaria en domicilio dirigido a pacientes de alto riesgo. Rigurosos procesos de seguridad para nuestros pacientes y profesionales.
- Previos a la atención: organización de equipos profesionales diferenciados para atención covid y no covid, adecuación de espacios de preparación de espacios de trabajo diferenciados por riesgo y tipo de actividad; implementación de flujos de tránsito covid y no covid, Capacitación permanente sobre cada uno de los procesos de seguridad implementados.

Implementación de triaje respiratorio a través de central de urgencias y previa a cada visita domiciliaria a fin de garantizar la oportunidad y tipo de atención requerida por el paciente y el nivel de protección requerido por el profesional.

- Durante la atención: actualización de elementos de protección personal para coyuntura covid y según nivel de riesgo; incorporación de medidas de seguridad por covid en unidades móviles, implementación de procedimiento de desinfección en abordaje y desembarco de profesionales, procedimiento de limpieza y desinfección de equipos previa y posterior a cada visita domiciliaria.

Seguimiento y atención de pacientes Covid en domicilio identificados de manera ambulatoria o en domicilio y seguimiento de pacientes post alta hospitalaria.

Incorporación de la teleatención dentro del modelo de atención de pacientes en domicilio, garantizando la continuidad de atención de pacientes de bajo riesgo y promoviendo el trabajo remoto de profesionales de la salud con riesgo.

- 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.



## PRINCIPALES LOGROS DEL COMPLEJO HOSPITALARIO

### ÁREA ASISTENCIAL

El año 2020 ha estado marcado por la pandemia mundial COVID 19 y que también nos ha afectado de manera muy intensa como institución. Esta pandemia, que tanto dolor y sufrimiento está dejando en nuestro país, también ha permitido descubrir en nuestro complejo la gran calidad humana y profesional de todo el equipo asistencial.

Hemos tenido que adaptarnos de manera rápida a esta nueva situación. El modo en el que nos hemos organizado con la creación de equipos de trabajo multidisciplinarios (el equipo de protocolos de atención, el de cuidados de los pacientes, el de Elementos de Protección Personal (EPP), el de comunicación, el de revisión de normativas, el de seguimiento de personal, entre otros), la utilización de la tecnología para las sesiones de trabajo y las coordinaciones, la necesidad de adecuación de los centros para adaptarlos a la nueva realidad, la definición de un nuevo modelo de atención que permita seguir atendiendo a nuestros pacientes y el establecimiento de indicadores predictivos que anticipen un incremento de demanda han sido los puntos clave del trabajo.

Los planes previstos para este año 2020 debimos cambiarlos para dar respuesta ante esta situación. La actividad asistencial se centró en la atención de pacientes COVID – 19 principalmente en emergencias y en las áreas de hospitalización. No se podía descuidar la atención a los pacientes con enfermedades crónicas, a las pacientes embarazadas y a los pacientes con enfermedades agudas No COVID – 19.



## PRINCIPALES LOGROS DEL COMPLEJO HOSPITALARIO

### ATENCIÓN EN EL POLICLÍNICO

Las restricciones a la movilidad establecidas por las autoridades para evitar la diseminación de la enfermedad y el largo tiempo de duración de las mismas, nos obligó a establecer criterios para la atención no presencial (a través del teléfono) y para la atención presencial.

### ATENCIÓN EN EL HOSPITAL

La atención en el hospital ha sido mayoritariamente presencial y tuvo dos ejes principales. Las áreas de atención y el apoyo del personal.

#### Áreas de atención

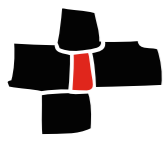
Todas se dividieron en área COVID y área NO COVID, determinándose circuitos, aforos, restricciones para acompañantes y visitantes, etc. Se ubicaron entre otras, las áreas de apoyo para el almacenamiento de EPP de todos los trabajadores. El trabajo conjunto en los equipos multidisciplinares permitió adaptarlas a la realidad de cada momento.

#### Apoyo del personal

El personal de todas las áreas y servicios, de acuerdo a su disponibilidad y actividad asistencial (independientemente de su categoría profesional y especialidad) pasó a apoyar en las áreas de mayor presión y demanda asistencial. Emergencias y las unidades de hospitalización, UCI incluida, recibieron ese apoyo.

#### Atención ambulatoria

Al igual que en el policlínico, en el área ambulatoria del hospital, se establecieron criterios para la atención presencial y no presencial.

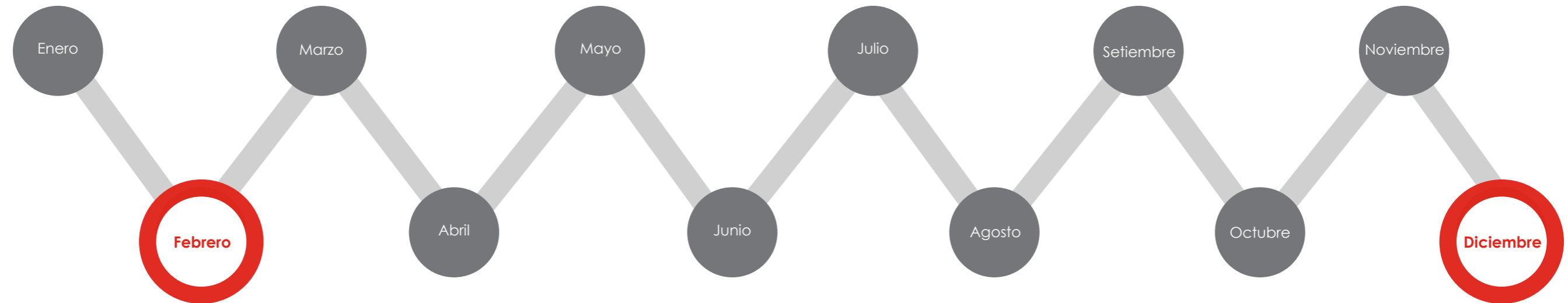


# PRINCIPALES LOGROS DEL COMPLEJO HOSPITALARIO

## ATENCIÓN EN LA UNIDAD DE ATENCIÓN DOMICILIARIA

De igual manera que en el policlínico y en la atención ambulatoria del hospital, en la Unidad de Atención Domiciliaria, se establecieron criterios para la atención en el domicilio del paciente y para el seguimiento no presencial. Desde la unidad, se realizó el seguimiento de algunos pacientes COVID

# ACTIVIDAD INSTITUCIONAL



**13 de febrero**

Visita CONFIEP - embajadores



**15 de diciembre**

Evento Cálidda





EVENTOS

A pesar de ser un año marcado por la pandemia, los Complejos Hospitalarios continuaron su tarea de compartir conocimientos, tanto con su público interno como con profesionales fuera de la organización.

Este 2020 se realizaron dos eventos centrales.

**V Jornada Científica: Gestión en tiempos de Pandemia: Perú y España**

Este webinar se realizó el mes de octubre, como parte de las actividades que se realizan por el día de la medicina peruana. Estuvo dirigido a los profesionales de ambos complejos hospitalarios. Se realizó en una jornada donde se compartieron las experiencias de las diversas áreas, hospitalarias y no hospitalarias de los complejos hospitalarios y de los hospitales de Ribera Salud en España, durante el tiempo de pandemia.

**I Simposio de enfermería y obstetricia: amenazas y desafíos en la emergencia sanitaria**

Como parte de las festividades del Año internacional de la enfermera y obstetra al conmemorarse el bicentenario de Florence Nightingale, se realizó este evento de interés científico y académico. Tuvo como finalidad el compartir e intercambiar experiencias desde la perspectiva de la actividad de enfermería y obstetricia, de manera articulada con el equipo multidisciplinario en el abordaje de la actual emergencia sanitaria a nivel asistencial, administrativo, investigación y docente.

Se realizó el 12 y 13 de noviembre y contó con la asistencia de diversos países de la región. El evento estuvo auspiciado por el Consejo Regional XXVII del Callao del Colegio de Enfermeros del Perú, el Consejo Regional 3 del Colegio de Enfermeros del Perú, la Universidad Norbert Wiener y la fundación Growing Up. Tuvo una asistencia de más de 600 licenciados de enfermería y obstetras.



Complejo Hospitalario  
Alberto Barton

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.

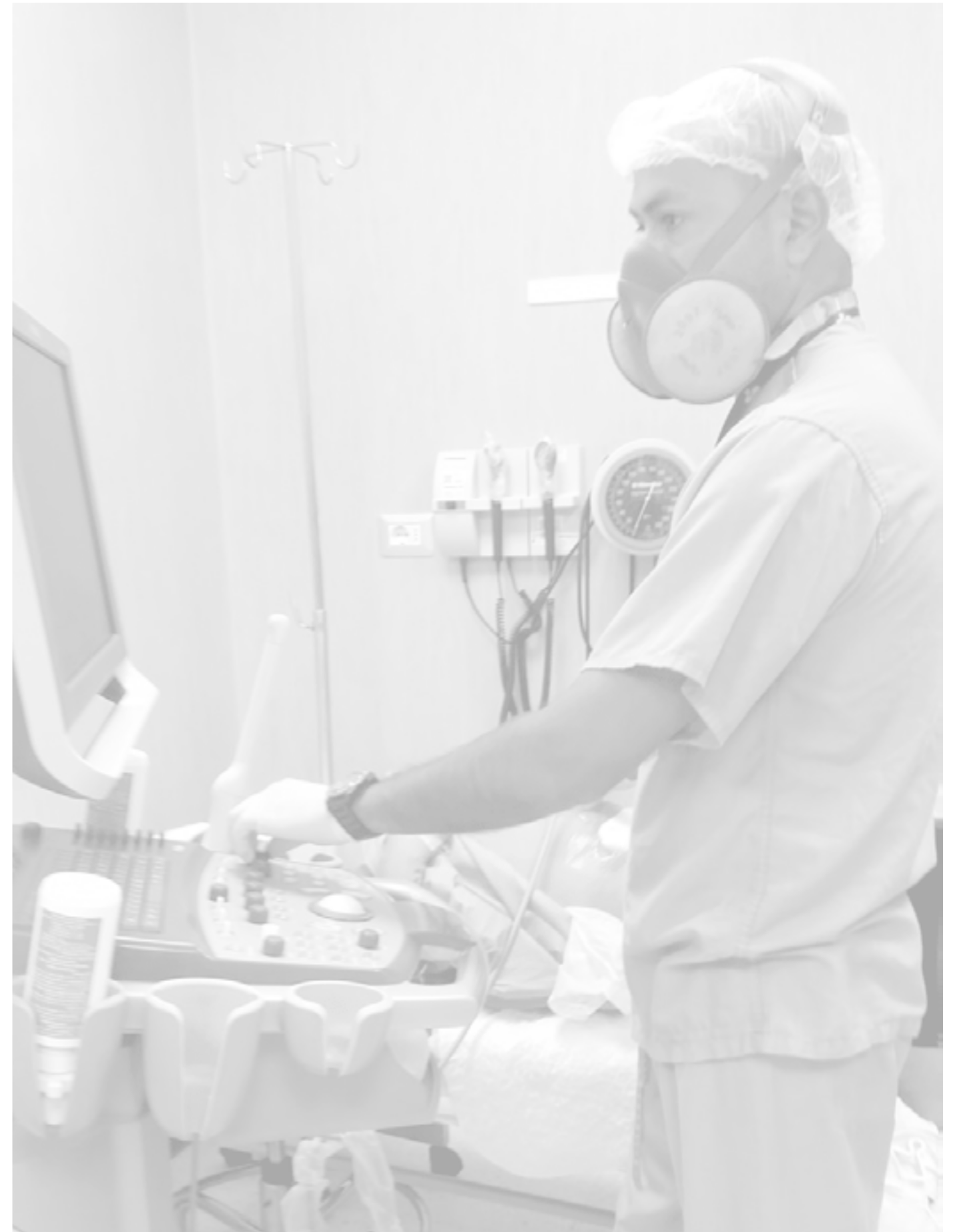
---

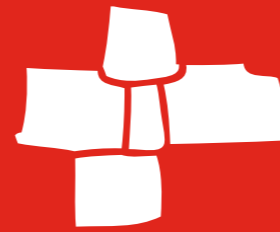
# MEMORIA

---

# CORPORATIVA

# 2020





Complejo Hospitalario  
Alberto Barton

**Hospital** | Av. Argentina 3525, Callao - Perú  
**Policlínico** | Av. Sáenz Peña 345, Callao - Perú  
[www.callaosalud.com.pe](http://www.callaosalud.com.pe)



**MEMORIA** — **2020**  
CORPORATIVA