

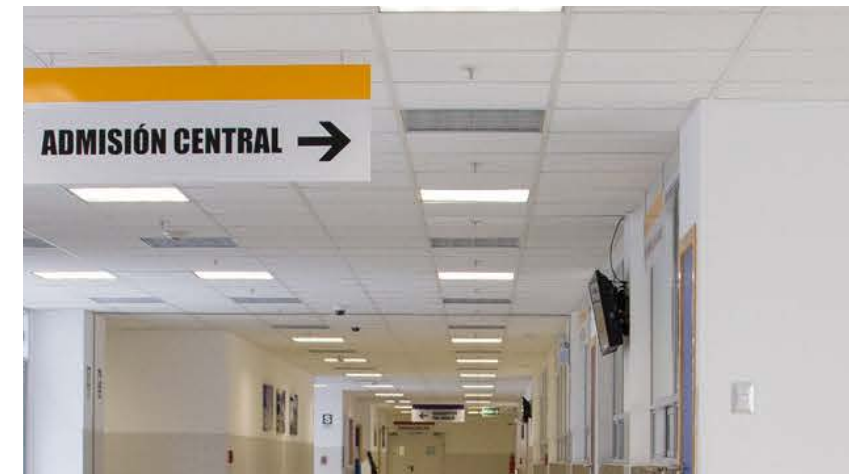
2017

# MEMORIA CORPORATIVA





Una mirada al 2017



# Índice



1. Nuestra Entidad
2. Cartera de Servicios
3. Estructura Organizacional
4. Recurso Humano
5. Recursos Tecnológicos
6. Recursos Asistenciales
7. Recursos Económicos
8. Áreas de Apoyo
  - 8.1 Gerencia de Operaciones y Organización Interna
    - Servicios Generales
    - Calidad
    - Atención al Usuario (ATU)
    - Gestión y Administración Documental (GAD)
    - Control de la Gestión Operativa
  - 8.2 Admisión y Gestión de Pacientes
  - 8.3 Gerencia de Recursos Humanos
  - 8.4 Gerencia Finanzas
  - 8.5 Gerencia Legal
  - 8.6 Gerencia de Sistemas de la Información
    - Soporte Técnico
    - Network Operations Center (NOC)
    - Procesos y Desarrollo HIS
    - Procesos y Desarrollo ERP y Business Intelligence
    - Procesos y Desarrollo RHPPro y Sharepoint
    - Seguridad de la Información
  - 8.7 Gerencia de Comunicación
  - 8.8 Responsabilidad Social Corporativa
9. Actividad Asistencial
10. Principales Logros del Complejo Hospitalario
11. Promoción y Prevención de la Salud
12. Actividad Institucional

# UNA MIRADA AL 2017



Carlos Roqués - Gerente General

Hace un año regresé a este proyecto tras un largo periodo, el 30 de marzo, exactamente 7 años después de haber suscrito el contrato que le dio origen.

En su transcurso he podido constatar un gran cambio desde que lo dejé en 2014, y he podido observar de una manera privilegiada su grado de madurez.

2017 ha supuesto un año de clara inflexión, tras haber superado los 3 años iniciales de servicio a nuestros adscritos. Años llenos de esfuerzo, dificultades, ilusión y superación constante, en una etapa de Consolidación. Pero en 2017 han habido cambios organizativos, de diverso grado, planteamientos de nuevas metas y retos para dar nuevos pasos en la etapa, que hemos denominado de Legitimación, y que se desarrollará en los años inmediatos.

Hemos mantenido nuestra actividad, lo cual ya es un claro signo de asentamiento, si bien se ha hecho una gran labor en reforzar y generar nuevos protocolos de trabajo, asistenciales y no asistenciales, para mejorar día a día en la atención a nuestros asegurados, siendo más eficientes en ello. Para ello hemos dinamizado la cultura de Calidad, enfocados al gran proyecto de la acreditación Joint Commission Internacional, pero también en las 6 acreditaciones ISO obtenidas en diversas áreas y en las que todos, de una manera u otra han colaborado, y consideramos como propias.

También estamos creciendo como equipo humano, mejorando nuestros procesos para aumentar la calidad tanto de los medios y procedimientos de trabajo, como del propio ambiente laboral, esforzándonos cada día más en hacer sentir a todos parte de una gran empresa, a identificarnos con ella.

Los resultados no han sido los esperados en el aspecto económico, y eso ha supuesto la necesidad de toma de decisiones firmes, pero necesarias. La respuesta de la organización ha sido muestra de su madurez y solidez como equipo, estamos seguros que todo esfuerzo que hace cada uno dará sus resultados, siempre que lo hagamos unidos y coordinados. Han sido muchas entidades nacionales e internacionales que se han acercado con interés, que nos han visitado y que nos han reconocido en nuestros logros.

En esta memoria se refleja de manera un poco más extensa lo que he intentado expresar en estas breves líneas, el esfuerzo de cada área de trabajo que componemos este proyecto, y sus resultados en 2017, así como la trayectoria que se va marcando de cara a 2018 y el futuro como el gran proyecto que significa para nosotros, nuestros asegurados y estamos convencidos que para este gran país.

No puedo dejar de agradecer a todos los que hacen posible esto con su labor y empeño, así como a nuestros asegurados por darnos la oportunidad de darles nuestro mejor servicio y reconocernos con sus manifestaciones.



# 1. Nuestra Entidad

## Un poco de historia

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

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

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

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





# NUESTRA ENTIDAD

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

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

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 diseña, financia, construye la infraestructura, equipa, opera y mantiene por 30 años del 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.





## 2. Cartera de Servicios



### POLICLÍNICO

#### ESPECIALIDADES MÉDICAS:

Medicina General  
Medicina Familiar y Comunitaria  
Pediatria  
Gineco - Obstetricia

#### OTRAS ESPECIALIDADES

Odontología  
Obstetricia  
Enfermería  
Trabajo Social  
Psicología  
Nutrición

### HOSPITAL

#### ESPECIALIDADES CLÍNICAS:

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



# Cartera de Servicios



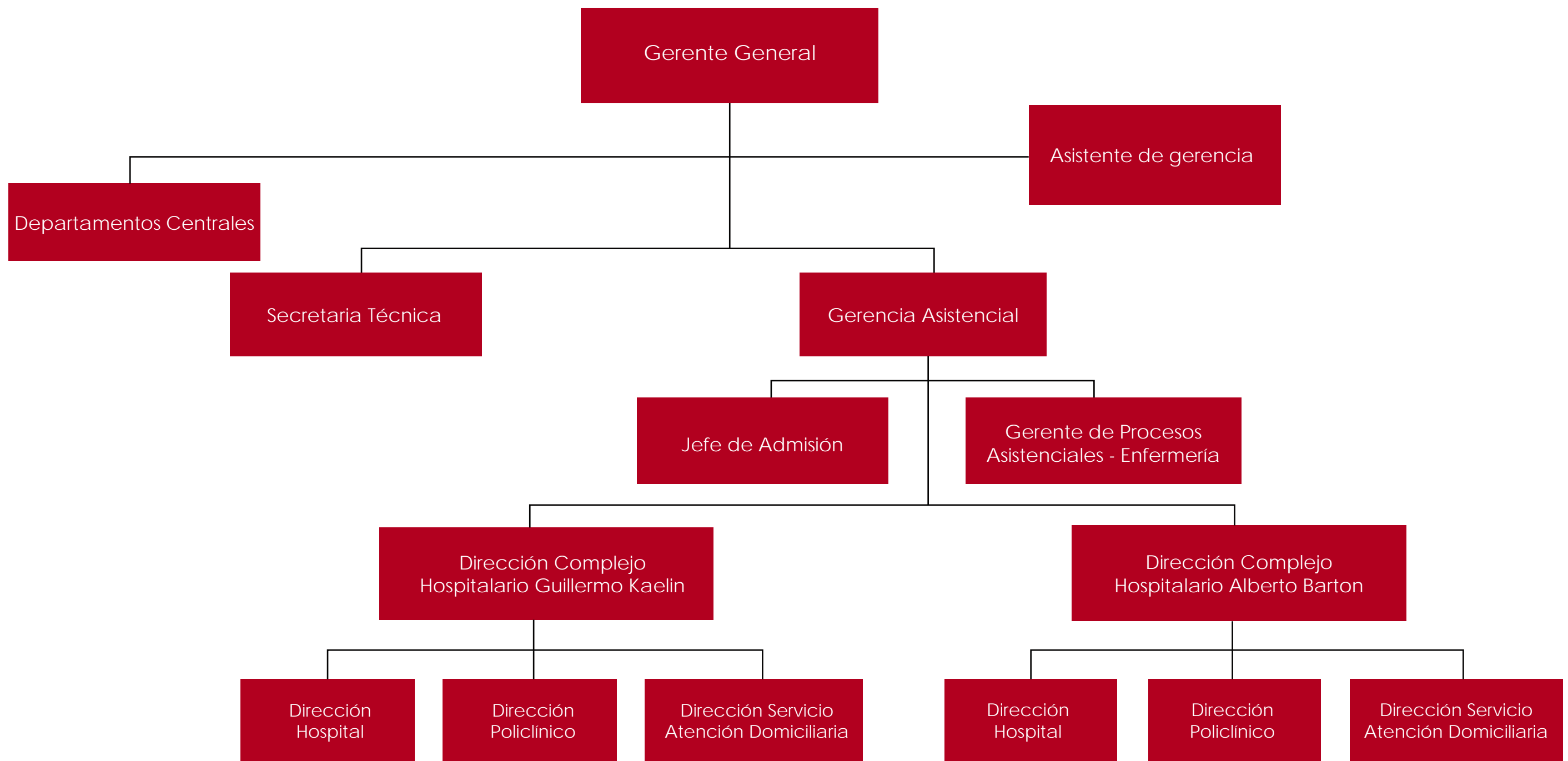
## ESPECIALIDADES QUIRÚRGICAS:

Anestesiología  
Cirugía General  
Gineco - Obstetricia  
Neurocirugía  
Oftalmología  
Otorrinolaringología  
Traumatología Ortopédica  
Urología

## OTRAS ÁREAS

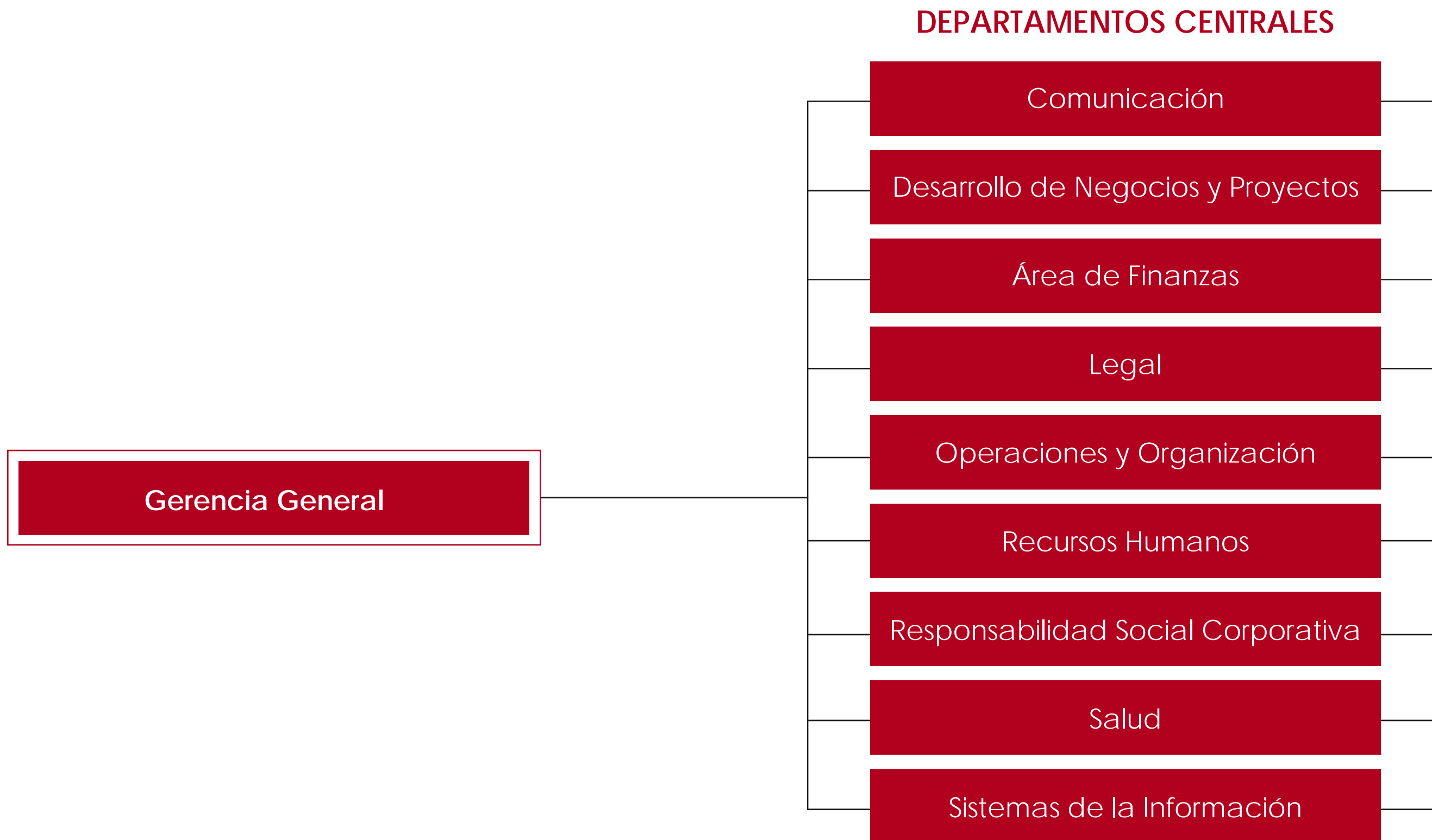
Odontología  
Optometría  
Trabajo Social  
Radiodiagnóstico  
Laboratorio y Anatomía Patológica  
Farmacia  
Banco de Sangre

# 3. Estructura Organizacional





# 3. Estructura Organizacional



# 4. Recurso Humano

Área Asistencial	Personas
Servicios Clínicos	162
Servicios Quirúrgicos	159
Anestesia y Reanimación	31
UCI/UCIN	20
Diagnóstico por Imagen	87
Emergencia	49
Enfermería	627
Medicina Familiar y Comunitaria	72
Odontología	45
Central de Esterilización	31
<b>TOTAL</b>	<b>1283</b>

Áreas no asistenciales	Personas
Admisión y Gestión de Pacientes	94
Dirección	3
Administración	79
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>

Otras áreas de la salud	Personas
Nutrición	7
Psicología	9
Trabajo Social	5
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>





# 5. Recursos Tecnológicos

## Policlínico

Equipos de radiología convencional	01
Mamógrafo	01
Ecógrafo	01
Unidad dental con lámpara de foto polimerización	05
Equipo de radiodiagnóstico de Odontología	02

## Hospital

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



# 5. Recursos Tecnológicos

## Hospital

Microscopio para examen de ORL	02
Campímetro visual	02
Biómetro ocular	02
Microscopio endotelial	02
Microscopio quirúrgico	01
Misiómetro	02
Autokeratorefractómetro	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

## Hospital

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



# 6. Recursos Asistenciales

## Emergencia adultos

Trauma Schock 02

### camas Tópicos:

Generales 05

Traumatología 01

Cirugía General 01

Triaje 04

Trauma Shock 02

Boxes 49

## Emergencia Pediatría

Triaje: 02

Tópicos: 05

### Emergencia Gineco Obstetrica:

Ginecología : 03

Camillas Obstetrica: 03

Camillas Monitoreo : 03 (Centro Obstétrico)

Boxes 17

## 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 16 camas

UCI neonatología 04 incubadoras

## Área consultas externas

Consultorios hospital 68

Consultorios policlínico 40

## Bloque Quirúrgico y Obstétrico

Quirófanos programados 06

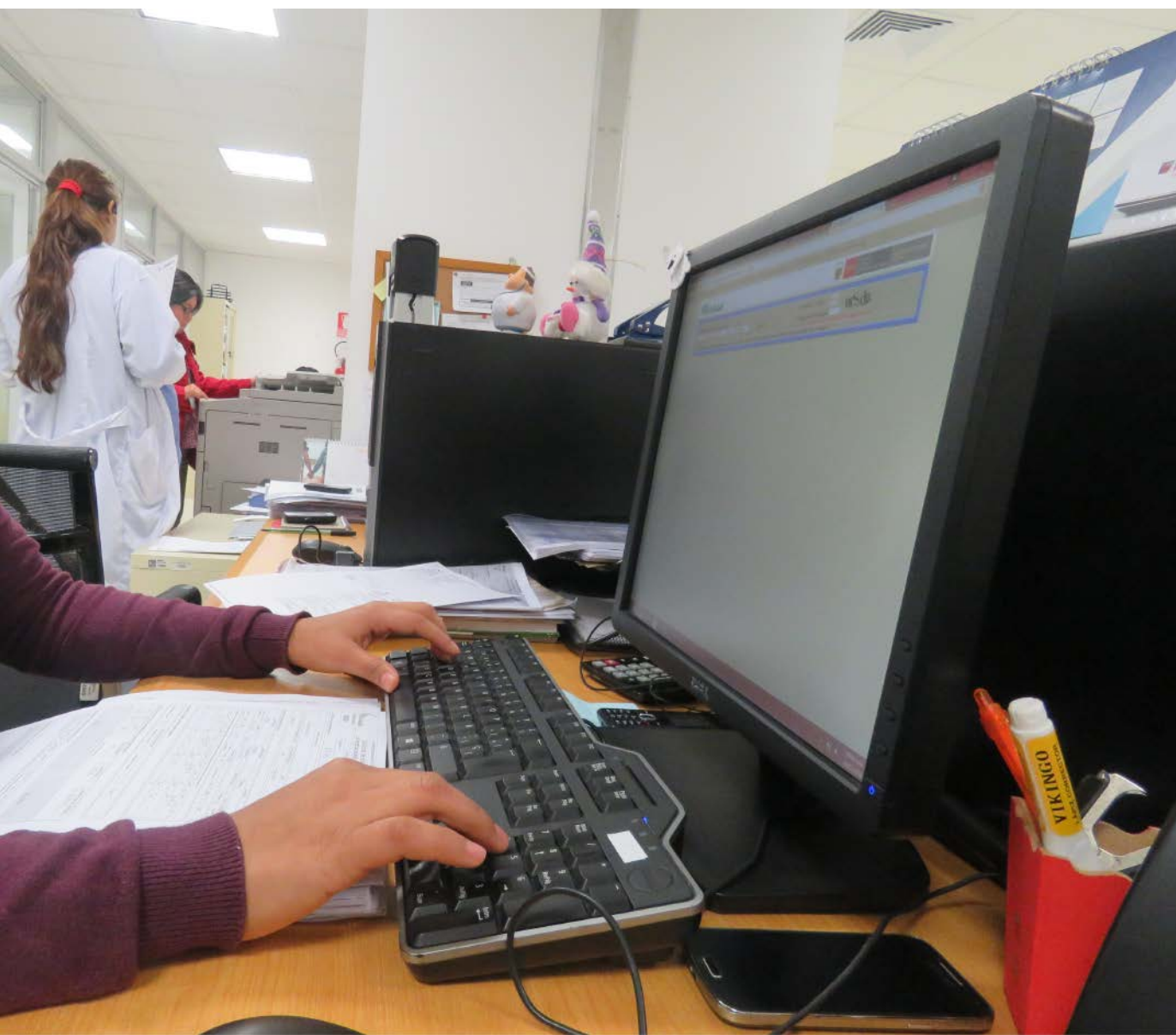
Quirófanos para urgencias 01

Salas de parto 02

Quirófano urgencias obstétricas 01

Camas de dilatación/parto 06

# 7. Recursos Económicos



## GASTOS DE PERSONAL

Concepto	Soles
Sueldos y Salarios	-52,257,337.83
Horas extras	-2,324,310.57
Gratificaciones	-12,134,695.97
Vacaciones	-5,511,125.98
Otras remuneraciones	-10,410,544.71
Asignación familiar	-788,875.00
Bonos por cumplimiento	-3,660,280.85
Régimen de prestaciones de salud	-5,991,610.06
Compensación por tiempo de servicio	-6,540,459.16
Atención personal	-147,301.46
<b>TOTAL GASTOS DE PERSONAL</b>	<b>-99,756,541.59</b>

## GASTOS CORRIENTES

Concepto	Soles
Consumo material no sanitario	-8,549,267.53
Consumo material sanitario	-13,237,619.39
Consumo farmacia	-42,415,537.57
Alimentación	-4,599,643.15
Servicios contratados	-87,082,973.26
Suministros externos	-2,198,868.47
Construcción y equipamiento	-696,546.35
<b>TOTAL GASTOS CORRIENTES</b>	<b>-158,780,455.72</b>



# 8. Áreas de apoyo

## 1. Gerencia de Operaciones y Organización Interna

Durante 2017 amplió su campo de acción y soporte con la incorporación y desarrollo de áreas de gestión y conocimiento ya existentes dentro de la organización. Su misión continúa siendo la de proyectar a toda la compañía el más completo soporte operativo a la vez que definir procesos y metodologías eficientes que ayuden a planificar y hacer posible la integración de los distintos objetivos estratégicos para la consecución de los mismos.

### Servicios Generales:

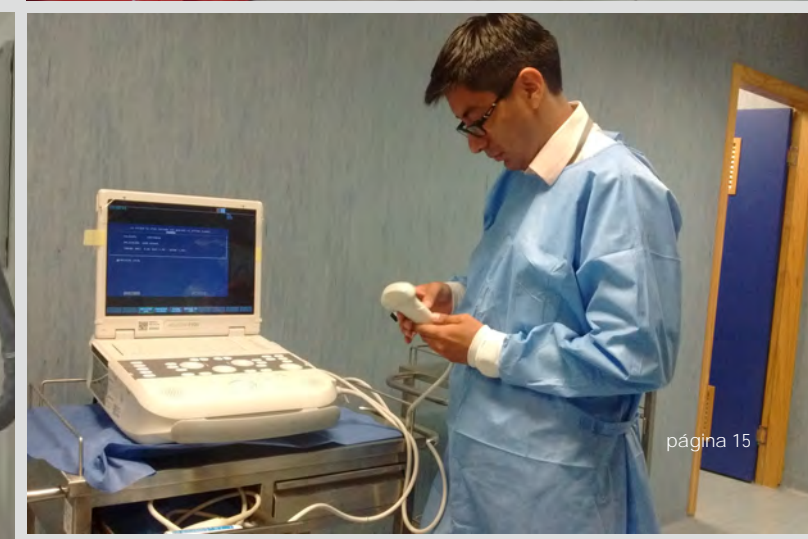
Es el área responsable de mantener, controlar y planificar la operativa del conjunto de servicios y equipos no asistenciales o específicos de una unidad de negocio en cumplimiento de la normativa vigente y de los más altos estándares de calidad y eficiencia y en alineación con las políticas, planes, procesos, procedimientos y protocolos corporativos. Integra las siguientes unidades de gestión y soporte de atención directa:

- Mantenimiento (de Equipamiento Biomédico, Electromedicina e Infraestructura)
- Servicios Hospitalarios (Alimentación Colectiva y de Pacientes)
- Lavandería y Dotación de Uniformes
- Limpieza y Gestión de Residuos
- Seguridad
- Procesos de Compras

Sus principales hitos durante el 2017 fueron:

- 1) 99% de cumplimiento en las Supervisiones internas realizadas por la supervisión del Complejo Hospitalario.

- 2) Sobre la operativa del área y el valor asesor de servicio:
  - >90% en nivel de atención efectiva
  - Fortalecimiento de las medidas para el uso eficiente de los recursos y espacios y consiguiente optimización de los costes.
- 3) Presentación del pre-informe del Plan de Eficiencia Energética 2017 – 2022
- 4) Renovación de los uniformes de toda la plantilla asistencial.
- 5) Mejora e implementación de los sistemas de seguridad activos y pasivos así como en la metodología de investigación y protocolos de información sobre contingencias y eventos adversos en materia de seguridad institucional y patrimonial.





# Calidad:

Durante 2017 el área de Calidad pasa a ser un área transversal para todo IBT GROUP centralizándose y unificándose así todas las iniciativas de calidad de las diferentes unidades de negocio. Esto hizo redefinir las áreas internas de gestión quedando de la siguiente manera:

- Sistema Integrado de Gestión: basado en un modelo de operación por procesos, que permite orientar, evaluar y mejorar el desempeño institucional y/o corporativo.
- Evaluación y Control: que controla los riesgos en temas de calidad y seguridad del paciente, monitoreando y evaluando el cumplimiento de indicadores. A través del control, se verifica el cumplimiento regulatorio de proveedores y la calidad del producto o servicio prestado.

De igual manera, el área de Calidad encamina y orienta a través de las metodologías de mejora continua la obtención y/o renovación de las certificaciones o acreditaciones más convenientes y necesarias para el Complejo Hospitalario en el marco de una atención humanizada y procurando servicios y productos en forma oportuna y con total seguridad para el paciente.

Durante el 2017 los avances más importantes fueron:

- 1) Cierre Fase I (Documentaria) e inicio Fase II (Formación) del proceso de Acreditación Joint Commission International.
- 2) Instalación de trece comités hospitalarios en el Hospital Alberto L. Barton Thompson. Tienen como finalidad establecer los lineamientos técnicos administrativos para la implementación y desarrollo de acciones requeridas para alcanzar el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- 3) Plan de Mejora de la Satisfacción (sobre la base de los resultados de las 14 encuestas de satisfacción realizadas sobre pacientes de los complejos hospitalarios por una empresa externa: inicio de la Fase I con procesamiento de los datos y análisis estadístico para poder interpretar los resultados, determinar tendencias de cada uno de los servicios y proceder con la toma de decisiones para la mejora de la calidad de los servicios.

- 4) Control de Proveedores: análisis del proceso de auditoria en la gestión de proveedores de bienes y servicios de los complejos hospitalarios evaluando desde la selección y contratación de proveedores hasta la evaluación periódica mediante la redefinición de los acuerdos de servicio.





## Atención al Usuario (ATU):

Es la plataforma y el canal de atención sistemática de las insatisfacciones de los usuarios en la gestión de salud. Busca garantizar la protección y defensa de los derechos de las personas, respecto de los servicios, prestaciones o coberturas de salud solicitadas y/o recibidas del Complejo Hospitalario para establecer un canal de comunicación interactiva entre la Institución y los usuarios o terceros legitimados.

Con ello promover el pleno ejercicio de los derechos de 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;

Durante el 2017 han logrado:

1. Cumplir con el 99% del indicador de satisfacción (>90%) gracias a la implementación del proceso de atención y tratamiento de quejas y reclamos con una nueva reducción de estos.
2. Desarrollar el Plan de Capacitación de Derechos y Deberes del Usuario al personal del Complejos Hospitalario para un universo total de más de 25,000 usuarios.



## Gestión y Administración Documental (GAD):

Es el área responsable de administrar y controlar los registros de la documentación de la empresa de acuerdo a los diferentes ciclos de vida de cada documento y mediante un procesos 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.

Su cadena de servicio integra los procesos de Trámite Documentario, Gestión Documental y Administración y Archivo Documental. La concatenación de todos estos procesos permite realizar un análisis integrado de los estándares actuales de gestión.

Durante el 2017 se logró:

1. Junto con el área de Sistemas se implementó, en base al software SharePoint, la centralización de la gestión documental corporativa, tanto para la documentación recibida y emitida por las diversas áreas del Complejos Hospitalario y otras áreas y proyectos de la empresa.



2. Reestructuración del servicio de mensajería con un nuevo formato de atención basado en ventanas horarias de recogida y distribución y en una red logística por canales de demanda. Todo ello ha conllevado una mejora en la calidad del servicio y un ahorro económico.

## Control de Gestión Operativa (CGO):

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

Durante el 2017 se logró:

1. Desarrollo del Tablero gerencial.
2. Estudio de población adscrita al Complejo Hospitalario
3. Análisis de actividades de servicios asistenciales.
4. Transversalización de la atención de servicios a otras áreas y gerencias





# Áreas de apoyo

## 2. Admisión y Gestión de Pacientes:

Es el área transversal de soporte que se encarga de la gestión administrativa de los pacientes; es el inicio del contacto con los usuarios del Complejo Hospitalario que entre otras actividades vela por el acceso y la continuidad de la atención del paciente en todas las áreas.

Durante el 2017 se logró:

- El reconocimiento del Ministerio de Trabajo al Call Center por buenas prácticas laborales en Personal con Discapacidad.
- Realizar el primer curso para personal de Admisión en lenguaje de señas
- Realizar mejoras en el sistema electrónico de gestión de camas hospitalarias para ingresos de pacientes con calidad de urgentes.
- La inclusión de más áreas en el proceso de identificación del paciente según estándares de acreditación (hemodiálisis y procedimientos bajo sedación en el área de radiología).



# Áreas de Apoyo

## 3. Gerencia de Recursos Humanos:

El 2017 se consiguen cerrar procesos y proyectos dentro del plan estratégico de RRHH con el fin de conseguir una mejora en el bienestar de los colaboradores y en la consecución del cumplimiento de las políticas y procedimientos que ayudan a ser una organización ordenada y transparente.

El lema de RRHH en 2017 fue el de puertas abiertas, para que los colaboradores puedan acercarse a RRHH y tener un diálogo constante con la empresa.

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

1. Departamento de Selección de personal
2. Departamento de Formación-Desarrollo y clima
3. Departamento de planillas
4. Departamento de SST
5. Administración de personal
  - a. ADP: Administración de personal
  - b. GTI: Gestión de tiempos
  - c. Bienestar Social

1. Departamento de Selección de personal

Los logros conseguidos en el 2017 para el departamento de Selección de personal fueron:

### Inducción General

- Reestructuración de la inducción general brindando información de la empresa y los procedimientos de Recursos Humanos. Se realizó un Programa de Formación de Formadores para los trabajadores responsables de brindar la inducción general.

- Implementación de la Plataforma Sharepoint, desde el mes de diciembre, para brindar las normativas corporativas (reglamentos, código de conducta, manual de bienvenida, etc.) a los nuevos trabajadores. Se brinda el acceso a través de un link enviado a su correo corporativo.

### Entrevista de Salida

- Se implementó la Entrevista de Salida desde el mes de septiembre para los trabajadores que presenten desvinculación laboral voluntaria.

### Evaluación de Desempeño – Período de Prueba

- Se implementó la Evaluación de Desempeño – Período de Prueba desde el mes de septiembre para evaluar el desempeño de los trabajadores en el período de prueba y determinar aspectos de mejora de los nuevos candidatos y poder reforzarlos.



# Áreas de Apoyo

## 3. Gerencia de Recursos Humanos:

### Perfiles de puestos

- Se revisó y actualizó al 100% los perfiles de puestos de Callao Salud SAC.
- Actualización del MOF y ROF .

### Verificación de credenciales (personal asistencial)

- Medios de verificación utilizados

1. Estudios universitarios
2. Estudios técnicos

### 2. Departamento de formación-desarrollo y clima

En el año 2017 hemos logrado realizar 658 formaciones, de las cuales 85% se realizaron de forma interna (Se considera con facilitadores de la organización) y 15% se realizaron de forma externa (Se considera con instituciones externas).

Se logró obtener mayor participación de parte de nuestros principales grupos ocupacionales como son: Médicos, Enfermeras y el área de admisión de SOP.

Estas acciones han generado un porcentaje de satisfacción del 88% en relación a la percepción del desarrollo de la actividad y el 95% de impacto de la formación, indicador que nos ayuda a observar si la capacitación estaba alineada a las necesidades del área, este es calificado por cada superior inmediato, después de 3 meses de realizada la formación.

Cabe resaltar que este 2017 no sólo nos enfocamos en la parte técnica, sino también en el refuerzo de las habilidades socioemocionales y el cumplimiento de la normativa laboral vigente, teniendo los programas: Programa de Crecimiento Personal, Escuela de Líderes y Escuela De Directores, Seguridad y Salud en el Trabajo.

### Clima laboral:

Así como nos esforzamos en desarrollar las competencias para brindar una mejor atención a nuestros clientes, también tomamos como prioridad a nuestro principal recurso, nuestros colaboradores. Es por eso que en este año hemos realizado 2 encuestas, en estas se mide la percepción de nuestro personal.

Los resultados obtenidos para la segunda evaluación del 2017 (ECI2 Jul - Ago 17), en relación a la satisfacción fue de 64%, el porcentaje de indecisos fue de 20% y un 16% de personal insatisfecho.

### ACTIVIDADES DE CLIMA LABORAL:

**Programa Conociéndonos:** Tiene como finalidad reforzar la comunicación entre todos los niveles organizacionales generando un acercamiento entre los gerentes y colaboradores de las diferentes áreas y puestos. Se realiza con el formato de desayunos donde el colaborador puede consultar y sugerir sobre temas ligados a su trabajo diario.



# Áreas de Apoyo

## 3. Gerencia de Recursos Humanos:

Se dio inicio en el mes de octubre donde hemos tenido la participación de 6 gerentes de nuestra organización: Carlos Roqués (Gerente General de SOP), Jordi Riba (Gerente Asistencial de SOP), Daniel Querub (Gerente General de IBT Group), Alfredo Rabanal (Gerente de Operaciones Asistenciales), Borja Ozores (Gerente de Logística y Farmacia) y Cristina Salinas (Gerente de Recursos Humanos).

**Feria de Beneficios:** La feria se desarrolló en 5 fechas donde acudieron 14 proveedores, 6 con convenio y 8 proveedores invitados.

Teniendo un resultado de satisfacción del 93% y de igual manera el 86% de nuestros colaboradores que acudieron manifestaron que estos beneficios se ajustan a sus necesidades.

De igual manera se observa que los beneficios más solicitados son: Educación, Recreación, Gimnasios, Viajes, Inmobiliario, restaurantes y seguros.

### 3. Departamento de SST

Los programas de salud ocupacional que se llevaron a cabo desde julio hasta diciembre son:

1. Protección en el trabajo de la mujer en situación de embarazo
2. Prevención de enfermedades metabólicas
3. Prevención y control de TBC
4. Prevención y control del Estrés laboral
5. Inmunizaciones
6. Pausas activas

Dentro de SST una de las metas es llegar a todos los proveedores. Para ello se está trabajando un procedimiento que será compartido con todos ellos. Uno de los objetivos del área es tener un control absoluto sobre todo el personal tercero, no solo documentario, sino también del personal.

### 4. Departamento de Administración de personas

1. Personal con Discapacidad: Apuesta clara en la contratación de personal con discapacidad para conseguir ser una empresa que apuesta por la inclusión.

### 2. Actividades Bienestar social

- a. Beneficiarios en Tay Loy:
- b. Beneficiarios Día de la Madre y del padre. Actividad por fiestas patrias:
- c. Actividad de Navidad 2017
- d. Lactario Institucional: implementación física en Hospital y policlínico, inscripción en la autoridad de trabajo e implementación de procedimiento.
- e. Nuevo comedor con baños y aire acondicionado.
- f. Nueva sala de formación.





# Áreas de Apoyo

## 4. Gerencia Finanzas:

La Gerencia de Finanzas está distribuida en cuatro áreas: Contabilidad, Impuestos, Tesorería y Control de Gestión.

Las principales funciones son:

- (a) Elaborar el presupuesto anual de la empresa y controlar su ejecución;
- (b) Planificar y ejecutar el control eficiente de los flujos de entradas y salidas del efectivo (función de tesorería);
- (c) Definir e implementar las directivas y políticas contables (PCGA) aplicables a la organización;
- (d) Realizar un adecuado planeamiento tributario que permita eficiencia y ahorro en la determinación de las obligaciones impositivas;
- (e) Preparar y reportar información financiera oportuna y de calidad a la Dirección

local, Casa Matriz o a cualquier entidad gubernamental que lo requiera;

- (f) Establecer y mantener contacto con instituciones financieras, proveedores o cualquier entidad externa que sea fuente real o potencial de financiamiento.

- Obtención de cartas fianzas a través de instituciones financieras y de seguros locales que ha permitido liberar parte de las líneas de crédito comprometidas de la Casa Matriz en España.
- Implementación de algunas estrategias de planeamiento tributario que permitieron tener ahorros impositivos al cierre del ejercicio, beneficiando el flujo de caja.
- Implementación de reportes gerenciales de periodicidad mensual.





# Áreas de Apoyo

## 5. Gerencia Legal:

En marzo del 2017 se llevó a cabo la fusión de los equipos legales ya existentes en la organización, brindando así una asesoría integral y transversal para todo IBT GROUP. Este cambio permitió consolidar las áreas internas y redefinir las estrategias legales que coadyuven cumplir los objetivos estratégicos.

La asesoría legal es un pilar importante en la organización para la toma de decisiones en el desarrollo de sus actividades. Su misión es asesorar a la organización de tal forma que sus decisiones se tomen conforme a derecho.

Su objetivo principal es garantizar el cumplimiento normativo aplicable a las actividades de la empresa y de sus obligaciones contractuales asumidas con el Estado. La prevención y mitigación de los riesgos legales, es parte esencial de la función del área legal.

Las principales actividades durante el fueron:

Áreas internas del área legal:

1. Área legal Corporativa.
2. Área legal Infraestructura y servicios públicos.
3. Área legal Administrativo y regulatorio en salud.
4. Área legal Laboral y migratorio.

Funciones principales:

- Velar por la correcta aplicación de la normativa vigente y/o disposiciones legales aplicables a los proyectos, con el objetivo de proteger los intereses de la empresa.

- Dar soporte legal con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas con EsSalud.
- Ejercer la defensa legal de la Empresa ante EsSalud de acuerdo a los mecanismos de solución de controversias establecidas en el contrato APP: Trato Directo y Arbitraje.
- Representar a la empresa ante procesos judiciales, administrativos, arbitrales y penales.
- Mitigar los efectos de las contingencias legales.
- Contribuir en la identificación temprana de riesgos legales.
- Brindar asesoría legal y acompañamiento personalizado en los procesos penales seguidos contra los colaboradores en el ejercicio de sus funciones.
- Contribuir en el análisis, clasificación, absolución y/o derivación y seguimiento de las comunicaciones, requerimientos de información y reclamaciones recibidas por entidades, autoridades competentes y terceros interesados.
- Identificar oportunidades de mejora en los diversos procesos de la operación, los cuales se encuentran alineados a la normativa vigente y/o disposiciones legales.

# Áreas de Apoyo

## 5. Gerencia Legal:

Logros obtenidos al cierre del año 2017:

- Durante el 2017 se recibieron diversas fiscalizaciones por la autoridad del trabajo, si contar a la fecha con apertura de procesos sancionadores.
- Al cierre del 2017 la empresa no ha sido sancionada por Susalud, ni por otra autoridad administrativa del sector, ni cuenta con resolución firme que confirme incumplimiento normativo.
- No existe proceso civil y/o penal seguido contra los directivos y/o representantes de la empresa.
- No existe sentencia condenatoria contra cualquier directivo, funcionario y/o trabajador de la empresa en el ejercicio de sus funciones.
- Los procesos penales seguidos contra nuestros colaboradores en el ejercicio de sus funciones vienen obteniendo resultados favorables.
- Se activó el mecanismo de solución de controversias con EsSalud en la modalidad de "Trato Directo" por la denegatoria de ajuste por ipc y el reconocimiento de pago de prótesis.





# Áreas de Apoyo

## 6. Gerencia de Sistemas de la Información:

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

Durante el año 2017 los sistemas de información se afianzaron y desarrollaron para incorporar nuevas funcionalidades, consiguiéndose un mayor grado de automatización en los procesos de negocio y de posibilidades para realizar analítica de datos y medición de indicadores.

Debido a la criticidad de la información que la Organización maneja, se ha potenciado el área de Seguridad de la Información, cuyo objetivo es garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma.

Gracias al esfuerzo que hemos realizado entre todos, la aplicación de la tecnología al ámbito de la salud nos ha hecho ser pioneros en Perú, fruto de lo cual a lo largo de 2017 hemos sido invitados por organismos nacionales e internacionales para exponer la experiencia acumulada en el Complejo Hospitalario Alberto Barton.





## Soporte Técnico:

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

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

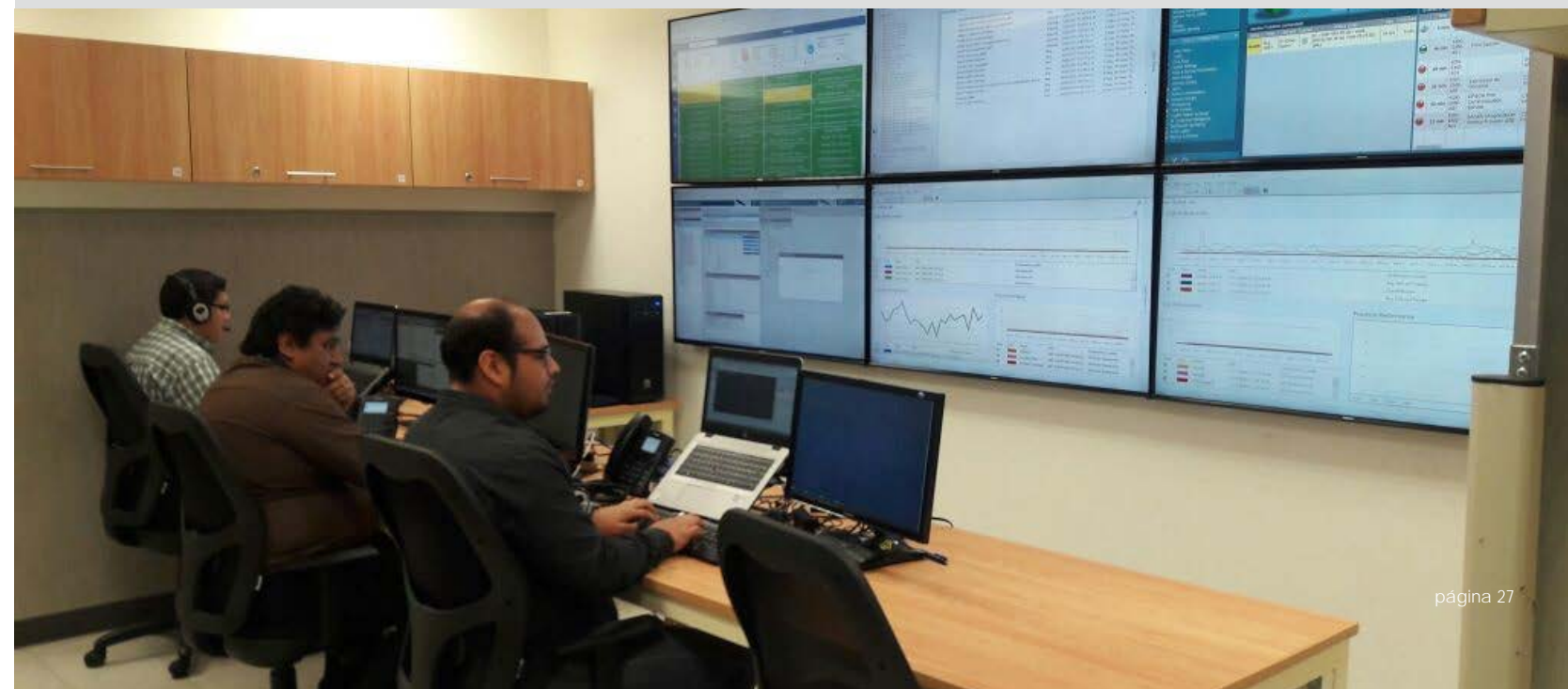
Sus principales logros en 2017:

1. Reestructuración del servicio para ofrecerse en una sola sede que atienda de manera transversal los requerimientos. La implementación se alargará en 2018.
2. Gestión de la mesa de ayuda a través de indicadores y buenas prácticas basadas en ITIL.
3. Resolución del ticket #100,000, con un promedio de resolución de 12 horas laborables.
4. Actualización de la versión del sistema de Historia Clínica Electrónica (Hosix).

## Network Operations Center (NOC)

El área de Infraestructura o NOC es el área encargada de monitorizar y gestionar de manera transversal e integral la red informática de la Organización, así como todos los centros de procesamiento de datos y nodos de telecomunicaciones. Está estructurada orgánicamente para atender:

- Monitorización y gestión de la infraestructura tecnológica que soporta todos los sistemas de información.
- Regulación del tráfico de red para el intercambio de información entre sedes y con el exterior.
- Almacenamiento, custodia y respaldo de toda la información de la Organización.
- Gestión de la seguridad de red y perimetral.





## Procesos y Desarrollo HIS

Esta área tiene encargada la gestión del cambio y del versionamiento del sistema de gestión hospitalaria Hosix. Las áreas usuarias del Complejo Hospitalario realizan solicitudes de adaptación y mejoras en el sistema Hosix. Todas las solicitudes son documentadas y analizadas para valorar el impacto operacional. Una vez desarrolladas las nuevas funciones, el área coordinará el testeo, capacitación y el despliegue para su puesta en producción.

En 2017 se logró desarrollar e implementar:

- Módulo de adscritos, para mayor control en la asignación de pacientes al Complejo.
- Implementación del módulo de administración de medicamentos de enfermería.
- Implementación de protocolos farmacoterapéuticos en el sistema y posterior seguimiento.
- Implementación del módulo de auditoría a usuarios, para garantizar la seguridad en las operaciones.

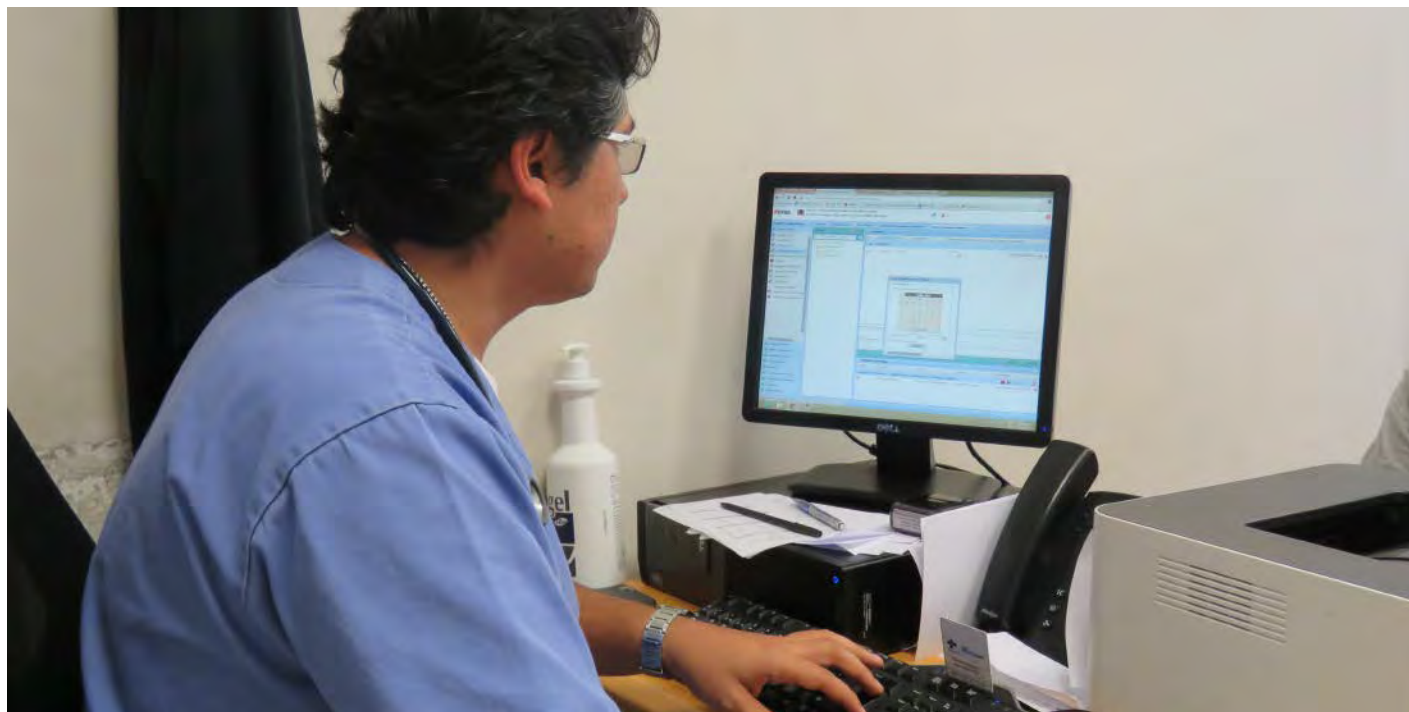
## Procesos y Desarrollo ERP y Business Intelligence

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

El área además desarrolla para la CGO los sistemas de Business Intelligence, mediante los cuales se realizan todos los procesos informáticos de extracción de información de los sistemas, su posterior tratamiento automatizado y su distribución en formato electrónico.

Los principales hitos de 2017 fueron:

1. Implementación de los sistemas de factura electrónica.
2. Desarrollo del sistema PIDE para el Kanban.
3. Desarrollo e implementación del software de BI para las gerencias de finanzas, RR.HH., logística y compras.



## Procesos y Desarrollo RHPro y Sharepoint

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

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

Los principales hitos de 2017 son:

- Implementación del portal del empleado. Distribución y firma digital de boletas a empleados.
- Desarrollo e implementación del sistema de Trámite Documental para el seguimiento y control electrónico de la documentación que procesa las mesas de partes.
- Desarrollo del sistema Microsoft Sharepoint, para custodia de la documentación de la compañía a través del módulo de Control Documental.

Período	Proceso	Bol. Original	Bol. Firmada
11 / 2017	Planilla Mensual Noviembre 2017 VMT SALUD		
10 / 2017	Planilla Mensual Octubre 2017 VMT SALUD		
9 / 2017	Planilla Mensual Setiembre 2017 VMT SALUD		
8 / 2017	Planilla Mensual Agosto 2017 VMT SALUD		
7 / 2017	Planilla Mensual Julio 2017 VMT SALUD		
6 / 2017	Planilla Mensual Junio 2017 VMT SALUD		
5 / 2017	Planilla Mensual Mayo 2017 VMT SALUD		
4 / 2017	Planilla Mensual Abril 2017 VMT SALUD		
3 / 2017	Planilla Mensual Marzo 2017 VMT SALUD		
2 / 2017	Planilla Mensual Febrero 2017 VMT SALUD		
1 / 2017	Planilla Mensual Enero 2017 VMT SALUD		

## Seguridad de la Información

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

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

Algunos hitos de 2017:

1. Publicación de la Política de Seguridad de la Información.
2. Implementación de la Ley de Protección de Datos Personales en la Organización.
3. Publicación y firma por colaboradores del Reglamento de Uso del Hosix.





# Áreas de apoyo

## 7. Gerencia de Comunicación:

Es el área que se encarga de diseñar las estrategias de comunicación del complejo hospitalario y de gestionar la comunicación con todos sus públicos de interés. Planifica y gestiona las comunicaciones de forma que ayuden al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Se encarga de mantener la imagen y reputación de la organización con sus públicos externos y de apoyar en la promoción de la cultura corporativa, promoviendo y difundiendo acciones encaminadas a lograr la integración de los colaboradores.

Durante el 2017 se logró:

- Se aumentó en un 27% las apariciones en medios de comunicación de gran alcance posicionando al complejo hospitalario y a sus profesionales como referentes. En redes sociales, el crecimiento de seguidores ha sido constante. En el caso de LinkedIn, se retomó el impulso, publicando artículos de interés corporativo.
- Se conformaron los equipos de Líderes informativos del Complejo. Ellos son el enlace para canalizar la información que se genera y poder compartirla con todos los colaboradores.
- Junto con Recursos Humanos, se elaboró el nuevo plan de bienvenida. Se actualizaron los contenidos de la inducción para que sean más efectivos y adecuados para los nuevos colaboradores. Además, se realizó, en coordinación con el área de formación, una capacitación para los colaboradores que brindan esta inducción.





# Áreas de apoyo

## 8. Responsabilidad Social Corporativa:

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

Los principales hitos durante el 2017 fueron:

1. Elaboración del IV Informe de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas; principal herramienta de comunicación y reporte a los grupos de interés sobre los esfuerzos del Grupo en temas de responsabilidad social.
2. Difusión del Proyecto de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad para animar a su réplica (Artículo Global Compact International Yearbook 2017; Reconocimiento Buenas Prácticas Laborales MINTRA; Desayuno empresarial "Nuevas Tendencias y Oportunidades para la Inclusión Laboral de PcD).
3. Formación en Responsabilidad Social Corporativa al personal de la compañía en Perú, Miami, Panamá y República Dominicana.





# 9. Actividad Asistencial

## ACTIVIDAD ASISTENCIAL - POLICLÍNICO

Número de consultas realizadas según profesional y área

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
<b>Profesional médico</b>	<b>95,814</b>	<b>93,869</b>	<b>93,864</b>	<b>91,369</b>	<b>374,916</b>
Medicina	81,475	80,178	80,467	77,902	320,022
Pediatría	11,098	10,548	9,979	9,346	40,971
Ginecología	3,241	3,143	3,418	4,121	13,923
<b>Otros profesionales</b>	<b>46,277</b>	<b>43,524</b>	<b>46,029</b>	<b>43,005</b>	<b>178,835</b>
Enfermera	14,988	13,898	14,839	13,146	56,871
Nutricionista	53	44	47	55	199
Obstetra	8,737	8,595	8,360	7,716	33,408
Odontólogo	21,596	20,330	22,015	21,187	85,128
Psicólogo	20	44	34	29	127
Trabajador(a) Social	883	613	734	872	3,102
<b>TOTAL</b>	<b>142,091</b>	<b>137,393</b>	<b>139,893</b>	<b>134,374</b>	<b>553,751</b>

Criterio: Conteo de NHC (A\_Citas) - HOSIX  
Excluye procedimientos

## ACTIVIDAD INTERMEDIAS - POLICLÍNICO

Perfil epidemiológico de Consulta Externa (10 primeros diagnósticos)

Grupo de categoría	%
Enfermedades hipertensivas (I10 - I15)	14%
Diabetes mellitus (E10 - E14)	9%
Infecciones agudas de las vías respiratorias superiores (J00 - J06)	9%
Dorsopatias (M40 - M54)	6%
Trastornos de la glándula tiroides (E00 - E07)	4%
Trastornos no inflamatorios de los órganos genitales femeninos (N80 - N98)	4%
Artropatias (M00 - M25)	3%
Enfermedades del esófago, del estómago y del duodeno (K20 - K31)	3%
Trastornos de los tejidos blandos (M60 - M79)	2%
Otras enfermedades del sistema urinario (N30 - N39)	2%



## ACTIVIDADES INTERMEDIAS POLICLÍNICO

### Número de exámenes de Radiología

Actividades	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Apoyo al Diagnóstico - Radiografías	6,186	5,576	5,385	5,412	22,559

## ACTIVIDADES INTERMEDIAS POLICLÍNICO

### Exámenes de Laboratorio

Actividades	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Exámenes de Laboratorio	172,361	156,792	148,612	149,825	627,590

## ACTIVIDADES INTERMEDIAS POLICLÍNICO

### Número de actividades en el servicio de odontología

Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Consultantes Servicio	11,242	11,218	12,180	11,967	33,851
Sesiones	21,596	20,330	22,015	21,187	85,128
Trabajos Odontológicos	100,981	95,845	95,071	94,355	386,252

## ACTIVIDAD ASISTENCIAL - HOSPITAL

## CONSULTA EXTERNA

Número de consultas según profesional y área

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
<b>Profesional médico</b>	<b>74,116</b>	<b>74,053</b>	<b>75,232</b>	<b>71,106</b>	<b>294,507</b>
Especialidades médicas	34,611	34,957	34,831	31,635	136,034
Especialidades quirúrgicas	31,959	31,442	32,449	32,277	128,127
Neonatología	1,314	1,213	1,456	1,366	5,349
Ginecología	6,232	6,441	6,496	5,828	24,997
<b>Otros profesionales</b>	<b>10,973</b>	<b>11,337</b>	<b>11,560</b>	<b>10,779</b>	<b>44,649</b>
Enfermera	1,033	1,809	1,550	1,250	5,642
Nutricionista	2,741	2,365	2,505	2,545	10,156
Obstetra	1,301	819	862	948	3,930
Odontólogo	2,740	2,637	2,885	2,582	10,844
Psicólogo	2,777	3,083	3,219	2,963	12,042
Trabajador (a) Social	381	624	539	491	2,035
<b>Total</b>	<b>85,089</b>	<b>85,390</b>	<b>86,792</b>	<b>81,885</b>	<b>339,156</b>



## ACTIVIDAD INTERMEDIAS - HOSPITAL

Perfil epidemiológico de Consulta Externa (10 primeros diagnósticos)

Grupo de categoría	%
Artropatías (M00 - M25)	7%
Trastornos de los tejidos blandos (M60 - M79)	6%
Traumatismos de la rodilla y de la pierna (S80 - S89)	6%
Dorsopatias (M40 - M54)	5%
Insuficiencia renal (N17 - N19)	4%
Trastornos de la vesícula biliar, de las vías biliares y del páncreas (K80 - K87)	4%
Enfermedades de los órganos genitales masculinos (N40 - N51)	4%
Glaucoma (H40 - H42)	3%
Hernia (K40 - K46)	3%
Trastornos del cristalino (H25 - H28)	2%

## HOSPITALIZACIÓN

Número de egresos hospitalarios según el área

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Medicina	726	788	801	826	3,141
Cirugía	526	553	500	513	2,092
Ginecología	1,026	1,031	1,034	1016	4,107
Pediatría	0	0	0	0	0
UCI/UCIN	729	765	755	759	3,008
<b>Total</b>	<b>3,007</b>	<b>3,137</b>	<b>3,090</b>	<b>3,114</b>	<b>12,348</b>

## HOSPITALIZACIÓN

Perfil epidemiológico de Hospitalización - (10 primeros diagnósticos)

Grupo de categoría	%
Parto (O80 - O84)	20%
Otras enfermedades del sistema urinario (N30 - N39)	6%
Trastornos de la vesícula biliar, de las vías biliares y del páncreas (K80 - K87)	6%
Influenza (gripe) y neumonía (J09 - J18)	5%
Infecciones de la piel y del tejido subcutáneo (L00 - L08)	4%
Enfermedades crónicas de las vías respiratorias inferiores (J40 - J47)	4%
Enfermedades del apéndice (K35 - K38)	4%
Otras enfermedades bacterianas (A30 - A49)	3%
Enfermedades de los órganos genitales masculinos (N40 - N51)	3%
Otros trastornos maternos relacionados principalmente con el embarazo (O20 - O29)	3%



## CENTRO QUIRÚRGICO

### Número de partos

Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Vaginales	414	415	411	401	1,641
Cesáreas	269	294	319	251	1,133
<b>Total</b>	<b>683</b>	<b>709</b>	<b>726</b>	<b>652</b>	<b>2,774</b>

## CENTRO QUIRÚRGICO

### Número de nacimientos

Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
<b>Total</b>	<b>690</b>	<b>719</b>	<b>736</b>	<b>655</b>	<b>2,800</b>

## CENTRO QUIRÚRGICO

### Número de cirugías según nivel de complejidad

Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Cirugía Mayor de Alta Complejidad	317	357	340	246	1,259
Cirugía Mayor de Mediana Complejidad	978	985	923	863	3,749
Cirugía Mayor de Baja Complejidad	1,137	1,185	1,235	1136	4,693
Cirugía Menor de Alto Requerimiento	268	266	235	278	1,046
Cirugía Menor de Bajo Requerimiento	163	150	162	107	581
<b>Total</b>	<b>2,863</b>	<b>2,942</b>	<b>2,895</b>	<b>2,629</b>	<b>11,329</b>

## CENTRO QUIRÚRGICO

### Perfil epidemiológico del centro quirúrgico (10 primeros diagnósticos)

Diagnóstico Post Operatorio	%
Apendicitis aguda, no especificada	3.8%
Pterigion	3.7%
Colecistitis crónica	3.7%
Aborto espontaneo, incompleto, sin complicación	2.9%
Atención materna por cicatriz uterina debida a cirugia previa	2.5%
Hernia inguinal unilateral o no especificada, sin obstrucción ni gangrena	2.3%
Fractura del maléolo externo	2.2%
Catarata senil, no especificada	2.2%
Prepucio redundante, fimosis y parafimosis	2.2%
Hiperplasia de la próstata	2.0%



## EMERGENCIA

## Número de atenciones de emergencia según prioridad

Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Prioridad I	89	88	106	103	
Prioridad II	397	362	391	435	1,585
Prioridad III	10,082	11,592	12,176	15,116	
Prioridad IV	65,083	65,917	70,938	71,079	273,017
Prioridad V	6,235	6,639	6,642	10,434	
<b>Total</b>	<b>81,886</b>	<b>84,598</b>	<b>90,253</b>	<b>97,167</b>	<b>353,904</b>

## EMERGENCIA

## Perfil epidemiológico de las atenciones por emergencia

Grupo de categoría	%
Infecciones agudas de las vías respiratorias superiores (J00 - J06)	20%
Enfermedades infecciosas intestinales (A00 - A09)	7%
Dorsopatias (M40 - M54)	6%
Síntomas y signos que involucran el sistema digestivo y el abdomen (R10 - R19)	6%
Síntomas y signos generales (R50 - R69)	6%
Complicaciones de la atención médica y quirúrgica (Y40 - Y84)	5%
Otras enfermedades del sistema urinario (N30 - N39)	3%
Otras infecciones agudas de las vías respiratorias inferiores (J20 - J22)	3%
Trastornos de los tejidos blandos (M60 - M79)	3%
Enfermedades crónicas de las vías respiratorias inferiores (J40 - J47)	2%

## ACTIVIDADES INTERMEDIAS HOSPITAL

### Número de exámenes de radiología

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Consulta Externa	6,192	6,075	6,311	12,566	31,144
Hospitalización	1,302	1,213	1,104	282	3,901
Emergencia	9,459	9,285	9,589	2,424	30,757
<b>Total</b>	<b>16,953</b>	<b>16,573</b>	<b>17,004</b>	<b>15,271</b>	<b>65,801</b>

## ACTIVIDADES INTERMEDIAS HOSPITAL

### Análisis clínicos

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Consulta Externa	119,602	108,771	96,713	94,758	419,844
Hospitalización	40,325	37,870	34,111	25,463	137,769
Emergencia	69,942	57,148	54,428	47,287	228,805
<b>Total</b>	<b>229,869</b>	<b>203,789</b>	<b>185,252</b>	<b>167,507</b>	<b>786,417</b>

## ACTIVIDADES INTERMEDIAS HOSPITAL

### Exámenes de laboratorio según tipo

Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Análisis hematológicos	35,349	31,342	29,429	27,416	123,536
Análisis bioquímicos	168,752	148,520	133,976	119,175	570,423
Análisis microbiológicos	14,556	12,470	11,202	10,199	48,427
Análisis inmunológicos	11,210	11,457	10,645	10,717	44,029
<b>Total</b>	<b>229,867</b>	<b>203,789</b>	<b>185,252</b>	<b>167,507</b>	<b>786,415</b>

## ACTIVIDADES INTERMEDIAS HOSPITAL

### Número de atenciones en diálisis

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Hemodiálisis	11,102	11,018	11,059	10,849	<b>44,028</b>
Intrahospitalarias	5,553	5,454	5,557	5,765	<b>22,329</b>
Extrahospitalarias	5,549	5,564	5,502	5,084	<b>21,699</b>
Diálisis peritoneal	8,137	8,916	10,459	8,733	<b>36,245</b>



## ACTIVIDADES INTERMEDIAS HOSPITAL

### Número de pacientes atendidos en diálisis

Área	Promedio Mensual 2017
Hemodiálisis	314
Intrahospitalarias	176
Extrahospitalarias	138
Diálisis peritoneal	28

## ACTIVIDADES INTERMEDIAS HOSPITAL

### Número de actividades en el servicio de odontología

Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Consultantes Servicio	1,492	1,515	1,656	1,457	4,741
Sesiones	2,740	2,637	2,885	2,582	10,844
Trabajos Odontológicos	11,092	11,902	12,389	12,698	48,081

# 10. Principales Logros del Complejo Hospitalario

Se destaca la labor desarrollada por la oficina de Epidemiología, en especial al Dr. René Leiva y al Lic. Libia Alcca, cuyo esfuerzo ha permitido alcanzar estos resultados:

## Fortalecimiento de la prevención de las infecciones asociadas a la atención de salud a través de la higiene de manos.

Con el objetivo de fortalecer el cumplimiento de la práctica de higiene de manos como medida de prevención de las infecciones asociadas a la atención de salud, se desarrolla de manera continua la sensibilización, capacitación y monitoreo de ésta práctica, logrando un total de 102 capacitaciones a 943 colaboradores durante el 2017.

En su día central: Día Mundial de Higiene de Manos (el día 5 de mayo), tuvo la participación de los servicios a través de la presentación de sketches por el personal asistencial ante las autoridades del hospital.



## Segundo estudio de prevalencia de las infecciones intrahospitalarias

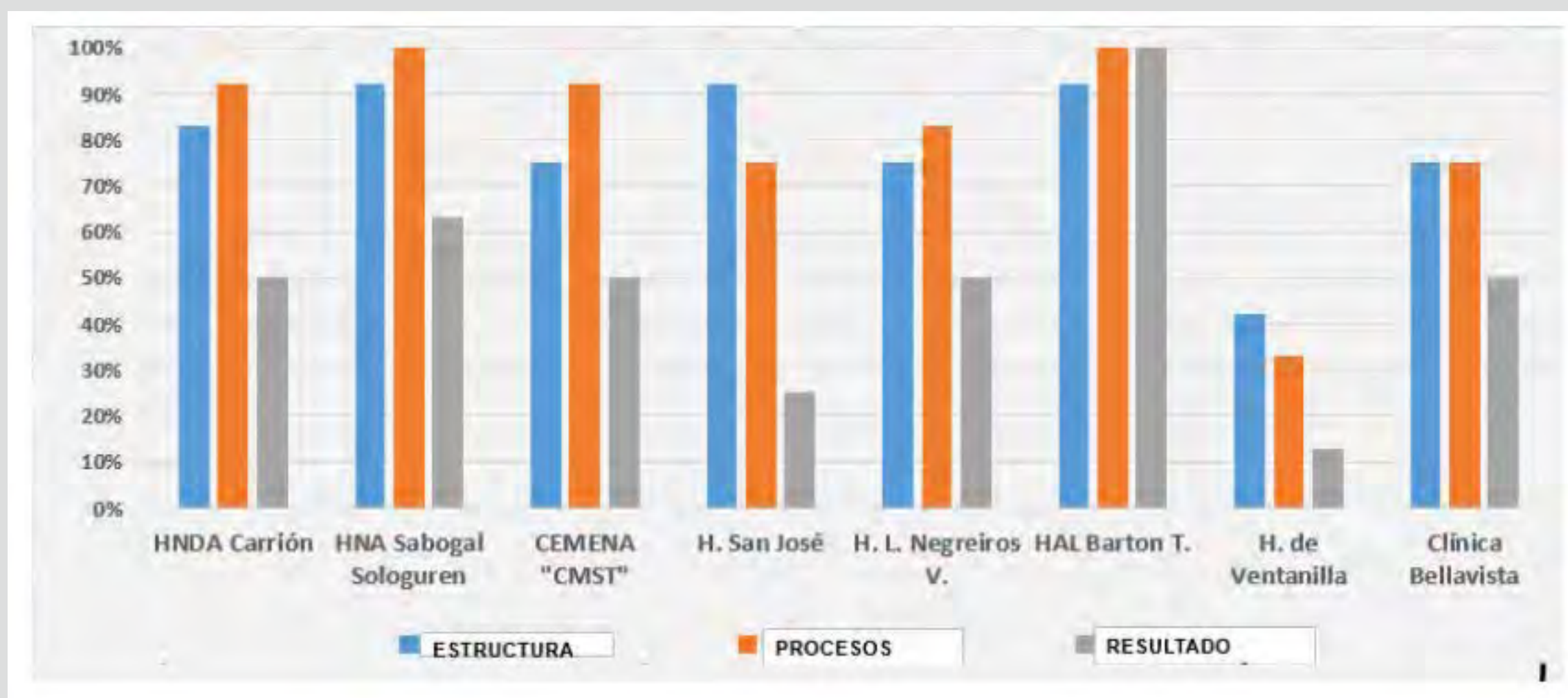
En diciembre del 2017 se realizó el segundo estudio de prevalencia de las infecciones intrahospitalarias en el Hospital Barton. A pesar que el Ministerio de Salud no programó el estudio se prevalencia en el 2017, el Hospital decidió ejecutar el estudio.

Se logró una reducción en la prevalencia de infecciones de 9 a 5 por 100.





## Reconocimiento a la vigilancia, prevención y control de las infecciones asociadas a la atención de salud



## Participación en evento internacional: reunión 130° del Comité Olímpico Internacional, setiembre 2017

Se eligió una vez más al Hospital Barton para conformar el Grupo de Apoyo en temas de Salud para la Reunión 130° del Comité Olímpico Internacional, desarrollado del 11 al 16 de setiembre del 2017. Se dispuso la habilitación de la Sala de Aislamiento para la atención de posibles casos de Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional (ESPII), considerando la llegada al país de miles de visitantes de diversas partes del mundo para participar de este evento. La participación se brindó con el objetivo de ofrecer una respuesta sanitaria oportuna y efectiva, interrumpiendo la cadena de transmisión de alguna enfermedad infectocontagiosa que pudiera presentarse, previniendo así el contagio entre la población, contactos y el personal de salud.

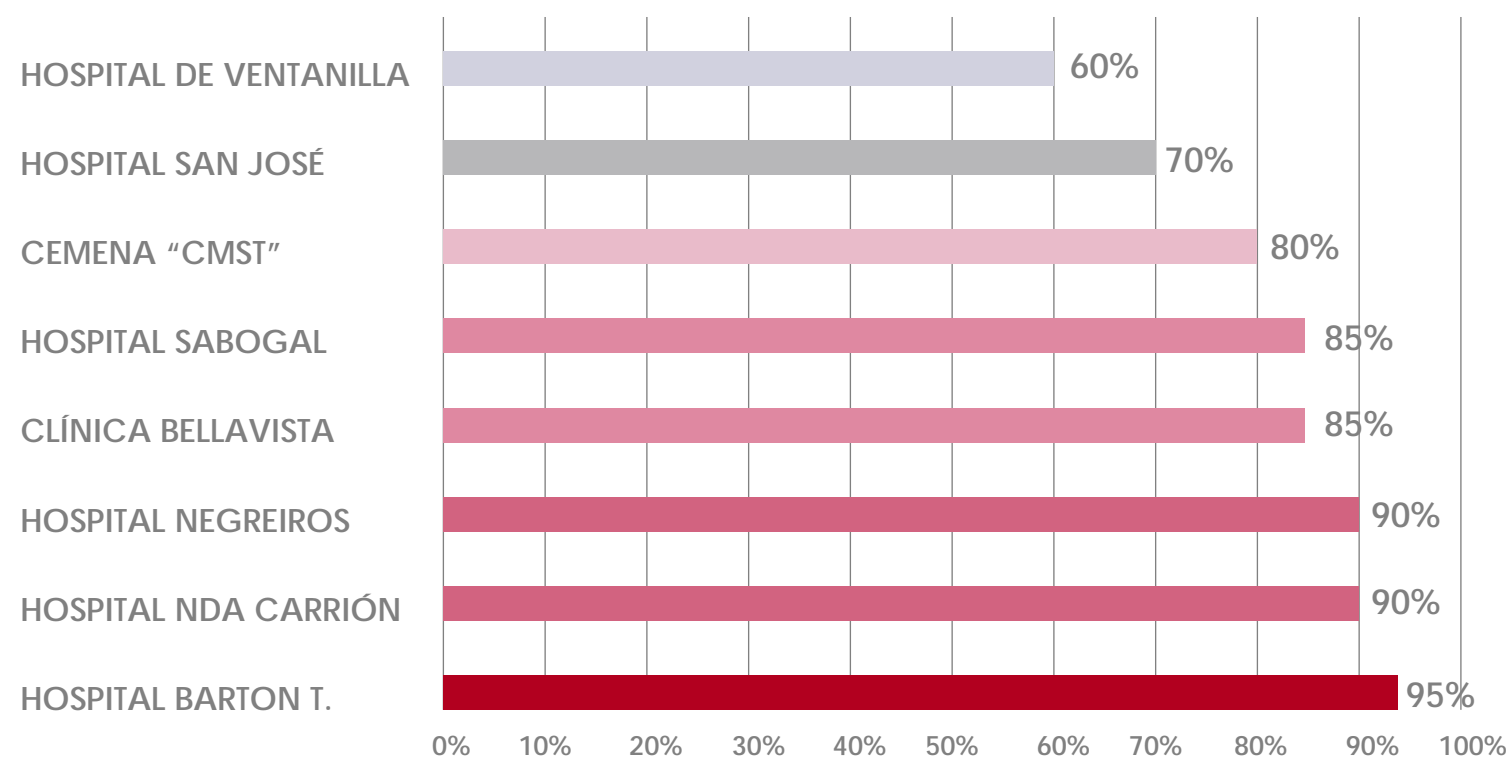




# Reconocimiento en la evaluación de la Salas de Situación de Salud a nivel de hospitales de la región Callao

El Hospital fue reconocido como el 1er lugar en la evaluación de Salas de Situación de Salud en Categoría hospitales de la Región Callao en setiembre 2017. En los tres componentes evaluados se obtuvo:

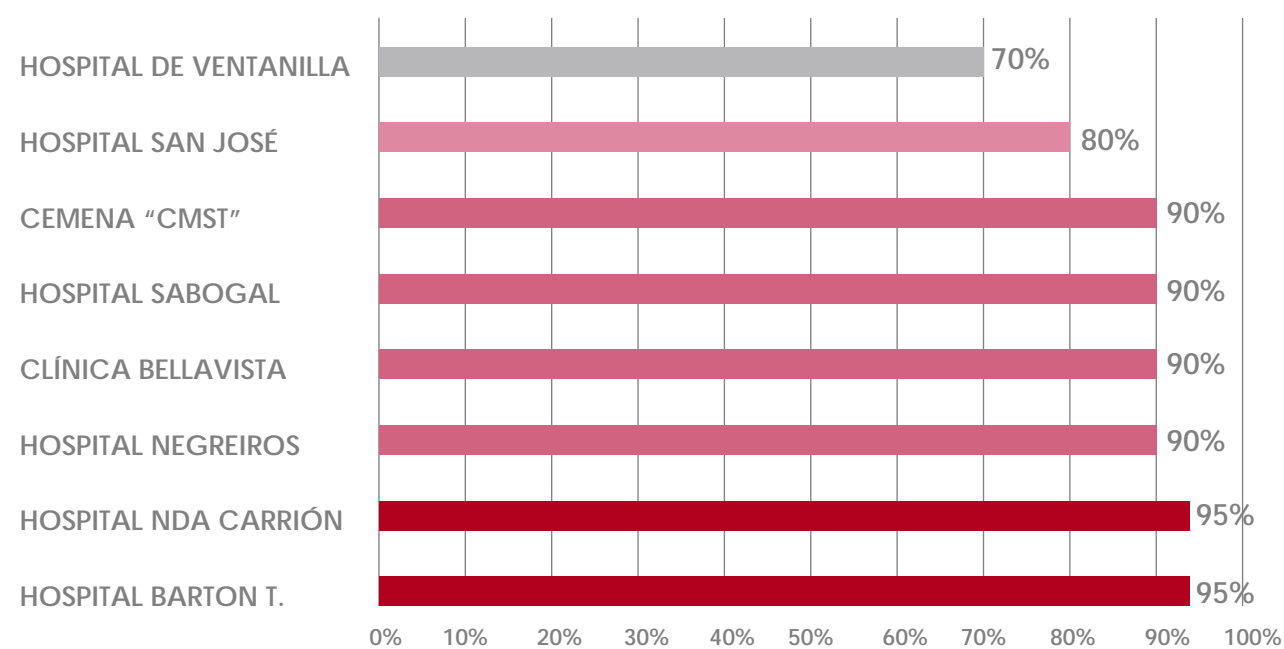
## CUMPLIMIENTO DEL COMPONENTE DE ESTRUCTURA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA REGIÓN CALLAO



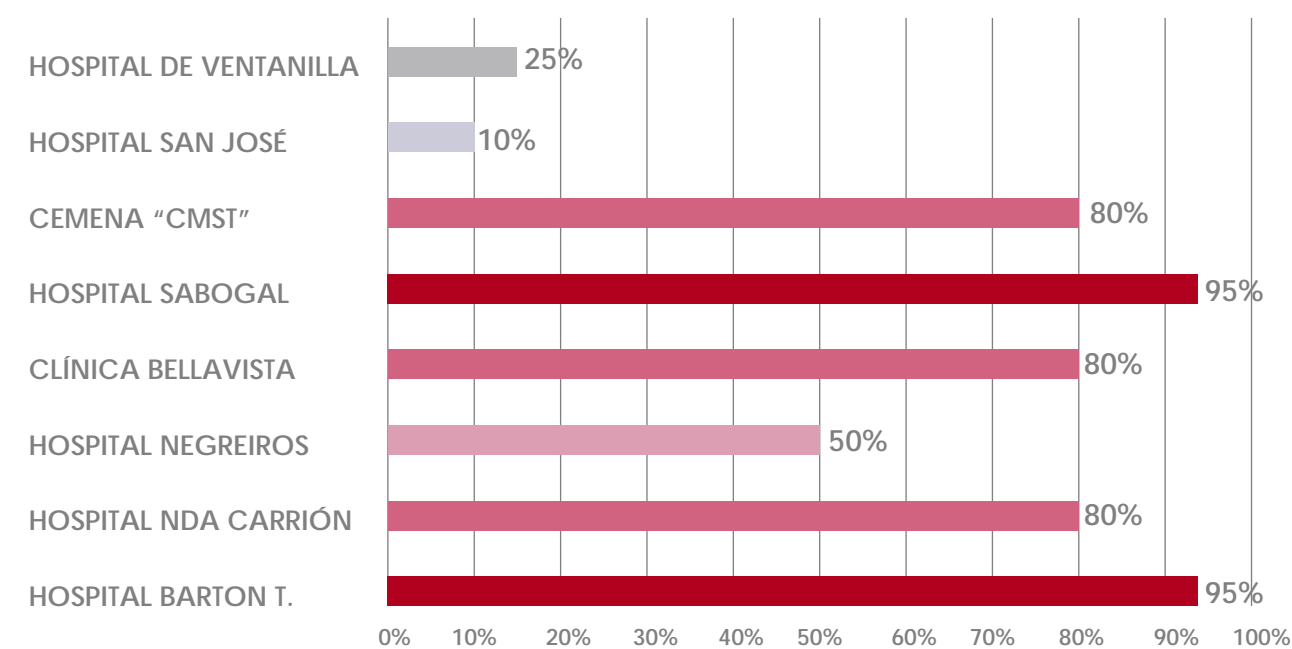


# Reconocimiento en la evaluación de la Salas de Situación de Salud a nivel de hospitales de la región Callao

## CUMPLIMIENTO DEL COMPONENTE DE PROCESOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA REGIÓN CALLAO



## CUMPLIMIENTO DEL COMPONENTE DE RESULTADOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA REGIÓN CALLAO



# 11. Promoción y Prevención de la Salud

Encabezadas por el policlínico, se desarrollan actividades preventivas como parte de las actividades de los programas de salud.

Las actividades desarrolladas fueron:

- Programa de pacientes crónicos
- Programa de crecimiento y desarrollo
- Programa de inmunizaciones
- Programa de planificación familiar y control pre-natal
- Programa contra la tuberculosis
- Programa contra el VIH/SIDA
- Programa de salud bucal
- Programa de nefroprotección
- Programa de tamizaje de cáncer de mama







#### **Programa de pacientes crónicos:**

Tiene como objetivo abordar en forma integral al paciente que presenta como diagnóstico: hipertensión arterial, diabetes mellitus, usuarios de anticoagulantes y pacientes con enfermedad renal crónica.

En el 2017 realizaron charlas preventivas para pacientes con diabetes, hipertensión, anticoagulación; y talleres de aplicación de insulina para diabéticos. Dado que la mayoría de pacientes del programa son adultos mayores, se realizaron charlas y actividades exclusivas para ellos.

Además, se participó del V Congreso Iberoamericano de Medicina Familiar y Comunitaria presentando un posters sobre la Experiencia del trabajo de Enfermería en anticoagulación.

#### **Programa de crecimiento y desarrollo del niño sano:**

Su finalidad es contribuir al desarrollo integral de niños de cero a cinco años para mejorar su salud y su nutrición. Su objetivo específico es identificar de forma oportuna situaciones de riesgo o alteraciones en el crecimiento o desarrollo cognitivo del niño, incentivando la participación activa de la familia y cuidadores en las intervenciones.

Durante el 2017 se realizaron sesiones específicas de buena alimentación, fomento de la lactancia materna exclusiva hasta los 6 meses y complementaria hasta el 1er año de nacido.





#### **Programa de inmunizaciones:**

Como parte de la estrategia nacional de salud, el policlínico sigue el calendario de vacunas que indica el Ministerio de Salud. En ese sentido, hace un seguimiento a los pacientes en riesgo para vacunarlos. Se trabaja muy de la mano con el programa de crecimiento y desarrollo y de pacientes crónicos:

Durante el 2017 se impulsó la estrategia mediante la comunicación a los pacientes en los televisores del establecimiento.

#### **Programa contra la tuberculosis:**

Brinda atención médica a pacientes con tuberculosis para asegurar la adherencia al tratamiento y el seguimiento de las recomendaciones de los especialistas al paciente. A través de un equipo de diferentes especialidades como medicina de familia, psicología, trabajo social y enfermería se establece la estrategia para cada paciente de acuerdo a las características de su diagnóstico.

Durante el 2017 se brindó sesiones educativas a pacientes y colaboradores del complejo hospitalario en formas cómo evitar el contagio y las prácticas a realizar en caso se tenga un miembro de la familia con ese diagnóstico.

# 12. Actividad Institucional

ENERO

FEBRERO

MARZO

16 DE FEBRERO



visita delegación de El Salvador

02 DE MARZO



Presentación en el Colegio Médico Simposium

06 DE MARZO



Kick off JCI rumbo a la acreditación

23 DE MARZO

Foro Internacional: Encuentro de líderes y Gestores en Salud



30 DE MARZO

Presentación de seguimientos de objetivos SOP



03 DE MARZO



Visita de Colombia

ABRIL

19 DE MAYO



Visita Delegación FAP

26 DE MAYO



Presentación de la firma digital en Colegio Médico

MAYO

13 DE JUNIO



Visita de Gerencia General IBT Group al Almacén Central

19 DE JUNIO



visita IMEGEN - Instituto de Medicina Genómica

JUNIO



JULIO

04 DE JULIO



Visita del BID y la Secretaria de Salud de Bogotá

06 DE JULIO



Seguimiento de objetivos - 2do trimestre

27 DE JULIO

V curso de Aseguramiento de la Calidad en los procesos en Centro Quirúrgico y Central de Esterilización



AGOSTO

03 DE AGOSTO



Visita del Gobierno regional San Martin

18 DE AGOSTO

WONCA - 5to Congreso Iberoamericano de Medicina Familiar y Comunitaria



SEPTIEMBRE

05 DE SEPTIEMBRE



Intervención de Daniel Querub en Foro EsSalud

SEPTIEMBRE



Premio Sala Situacional

25 DE SEPTIEMBRE

III congreso internacional: Infraestructura que integra a más peruanos - AFIN



20 DE SEPTIEMBRE

Visita presidente de EsSalud



08 DE SEPTIEMBRE



Presentación IBT en Huancayo/ I Congreso Internacional de Salud Pública en Junín

29 DE SEPTIEMBRE

Entrega de premio a Calidad por Concurso de proyecto de mejora continua



04 DE OCTUBRE



II jornada científica

17 DE OCTUBRE



II Congreso LatamSalud – Cartagena, Colombia

OCTUBRE

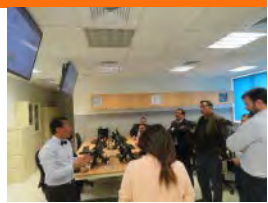
19 DE OCTUBRE

I Congreso Internacional de Telesalud – EsSalud



25 DE OCTUBRE

Visita de Gerencia General y Presidencia EsSalud



05 DE OCTUBRE



3er Seguimiento de objetivos

15 DE NOVIEMBRE



Entrega de certificado ISO a IBT Health

15 DE NOVIEMBRE



Visita presidente de EsSalud

NOVIEMBRE

17 DE NOVIEMBRE

IV Congreso Internacional de Liderazgo e Innovación en el Cuidado de Enfermería y II Coloquio Internacional de Enfermería Basada en la Evidencia (EBE)

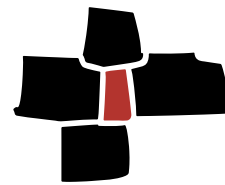


29 DE NOVIEMBRE

Visita del BID



DICIEMBRE



Callao Salud SAC

**COMPLEJO HOSPITALARIO  
ALBERTO LEONARDO BARTON THOMPSON**

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

