

MEMORIA CORPORATIVA 2021



Complejo Hospitalario
Alberto Barton

EsSalud
HOSPITAL ALBERTO LEONARDO BARTON THOMPSON



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

- 8.1 Gerencia de Operaciones y Organización Interna
Servicios Generales
Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)
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 y Medio Ambiente

09

Actividad
Asistencial

10

Principales Logros del
Complejo Hospitalario

11

Actividad
Institucional



Carlos Roqués
Gerente General

2021 fue un año marcado por la segunda ola, en su primera mitad, y un periodo de recuperación de nuestra actividad pre pandémica, para impulsarnos a una nueva etapa.

Respecto a 2020 los retos han continuado, exigiéndonos constantemente acomodarnos a las diferentes circunstancias, falta de oxígeno, carencias de personal, dificultades de suministros, adaptaciones a la nueva normalidad...

Para cada caso y momento hemos seguido trabajando y desarrollando nuevas soluciones, respuestas o adecuaciones que nos han permitido seguir manteniendo nuestro objetivo de atender a nuestra población en sus necesidades de manera ejemplar. Siempre trabajando en equipo entre todas las áreas, asistenciales o no asistenciales.

Podemos felicitarnos por ello.

Aparte de ello hemos recibido el honor de ser aceptados como sede docente, en este caso para la especialidad de médico de familia. No por casualidad ¡por algo nuestro modelo se basa en la atención primaria!

Adicionalmente a ello el final de año nos ha permitido retomar las actividades para las reacreditaciones de nuestro Policlínico y Unidad domiciliaria, y por supuesto a los hospitales.

En definitiva este año ha sido un año diverso en actividad y de reorientación hacia la reactivación de las actividades no Covid, la presencialidad, y reorientarnos hacia el futuro. Con la seguridad que todo lo aprendido nos servirá en adelante, donde nuevas y mejores realidades nos aguardan.

En nuestro Anuario volvemos a exponer todo esto para que quede en nuestra memoria y nos sirva para recordar de donde venimos.

Gracias a cada uno de los que lo hacéis posible con vuestro esfuerzo de cada día, vuestros frutos perdurarán.

Recordando el lema para 2022, juntos brillaremos más.



Exterior del
Complejo Hospitalario Alberto Barton

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

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. Esta 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.



Personal de Unidad Domiciliaria

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 que por condición de salud se encuentran imposibilitados para trasladarse y presentan necesidades de atención crónica, paliativa y posthospitalaria, las cuales atendemos a través de planes de atención específicos, organizados en programas.

La Unidad brinda atención programada y urgente, bajo diferentes modalidades de atención y seguimiento: teleatención, atención en domicilio y atención de alta complejidad hospitalaria; basada en la evaluación integral del paciente y la intervención multidisciplinaria de profesionales capacitados y comprometidos, bajo un enfoque de riesgo biopsicosocial, que aborda la salud de nuestros asegurados y su entorno, en coordinación y con la participación activa de la familia (cuidadores) y la comunidad.



POLICLÍNICO

Especialidades médicas:

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

Otras especialidades

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



HOSPITAL

Especialidades quirúrgicas:

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

Otras áreas

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

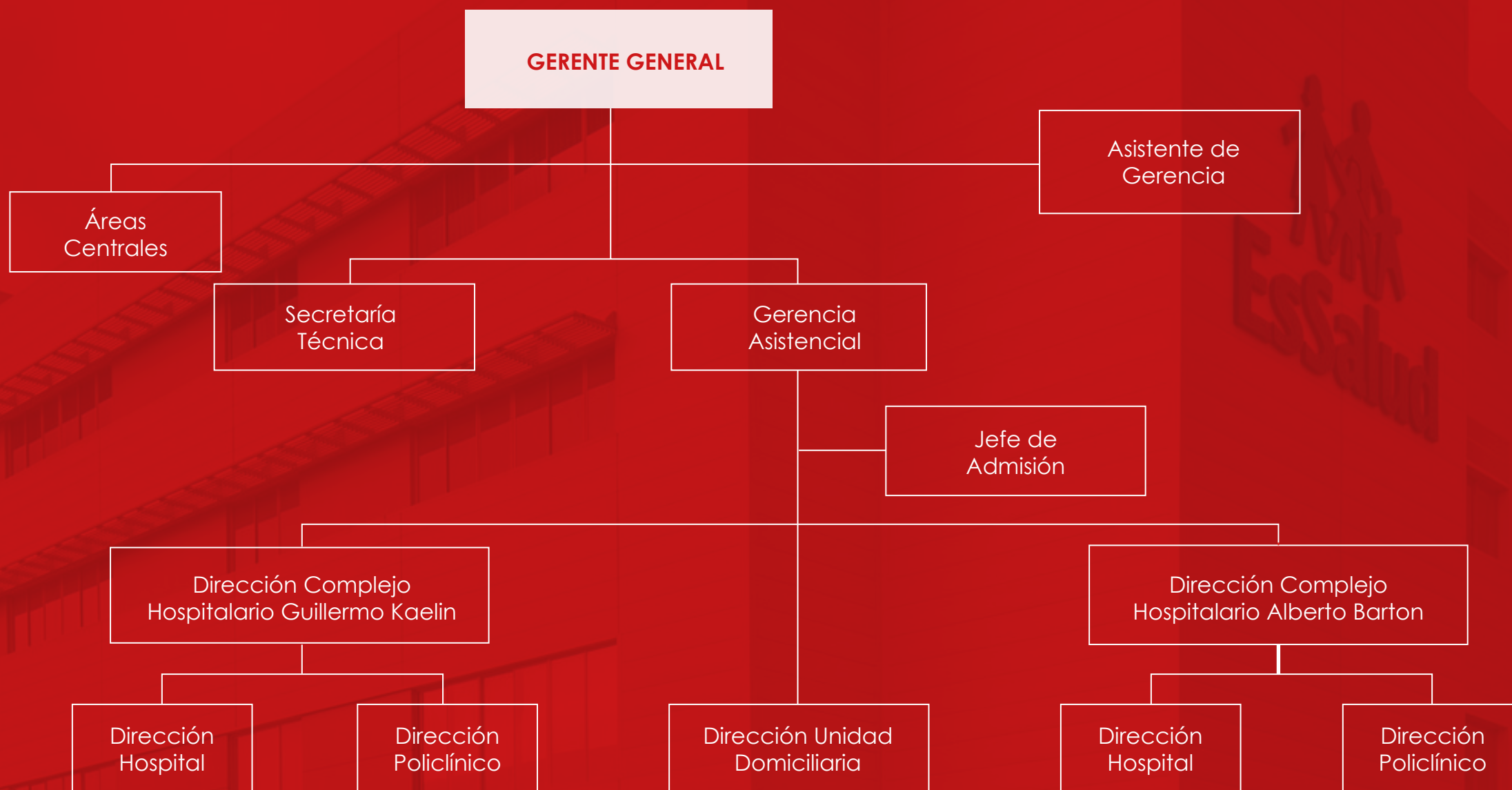
Especialidades clínicas:

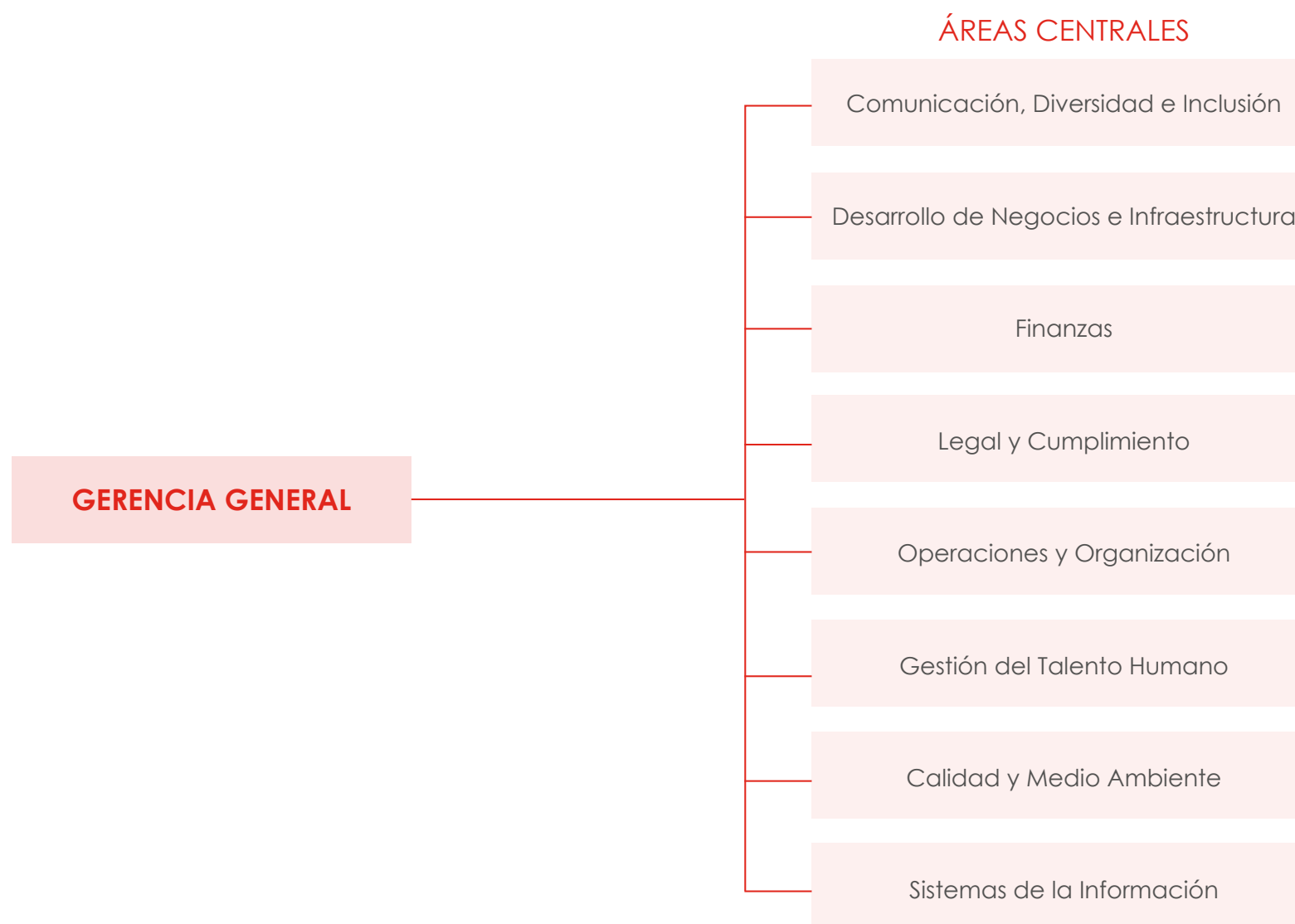
- Cardiología
- Dermatología
- Emergencia y Desastres
- Endocrinología
- Geriátrica
- Medicina Física y Rehabilitación
- Medicina Intensiva
- Medicina Interna
- Nefrología
- Neumología
- Neurología
- Neonatología
- Psiquiatría
- Reumatología



UNIDAD DOMICILIARIA

- Programa de cuidados Crónicos
- Programa de cuidados paliativos
- Programa de atención post alta:
- Urgencias







ÁREA NO ASISTENCIAL

PERSONAS

Admisión y Gestión de Pacientes	84
Dirección	3
Administración	131



ÁREA ASISTENCIAL

PERSONAS

Clínica	56
Quirúrgica	111
Banco de sangre	19
Ginecología y obstetricia	69
Pediatría y Neonatología	39
Odontología	42
Rehabilitación	63
Diagnóstico por imagen	90
Enfermería	653
Farmacia	50
Nutrición	3
Psicología	4
Emergencia	52
UCI/UCIN	23
Medicina Familiar y Comunitaria	63
TOTAL	1337



POLICLÍNICO

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

HOSPITAL

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

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

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 schock	
Sala (2 camas)	01
Boxes polivalentes	48
Tópicos de consulta	05
Tópicos de atenciones	
Boxes de ginecología	02
Sala de traumatología (yesos)	01
Sala de procedimientos quirúrgicos	01
Sala	01
Sala de nebulización	
Sala	05
Tópicos de inyectables	01

EMERGENCIA PEDIATRÍA

Triaje	02
Tópicos de atención	
Boxes polivalentes	13
Tópicos de consultas	05
Sala de nebulización	
Sala (2 puestos)	02

TOMA DE MUESTRAS LABORATORIO

Puestos policlínico	05
Puestos hospital	08

BLOQUE QUIRÚRGICO Y OBSTÉTRICO

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

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



GASTOS DEL PERSONAL

Concepto	Soles
Sueldos y Salarios	51,208,547
Horas extras	1,252,178
Gratificaciones	12,378,007
Vacaciones	6,394,032
Otras remuneraciones	21,509,949
Asignación familiar	901,449
Bonos por cumplimiento	7,018,452
Régimen de prestaciones de salud	6,945,413
Compensación por tiempo de servicio	7,447,899
Atención al personal	93,240
TOTAL GASTOS DE PERSONAL	115,149,167

GASTOS CORRIENTES

Concepto	Soles
Consumo material no sanitario	9,479,041
Consumo material sanitario	17,263,877
Consumo farmacia	41,126,872
Alimentación	2,540,046
Servicios contratados	95,470,221
Suministros externos	2,094,362
Construcción y equipamiento	861,613
Otros	766,255
TOTAL GASTOS CORRIENTES	169,602,288



1. GERENCIA DE OPERACIONES Y ORGANIZACIÓN INTERNA

La gerencia de Operaciones y Organización durante el 2021 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 2021, 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, gestión del gasto).

Nº integrantes: 11

Durante el 2021 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 >95%, cumplimiento operativo de 99%, ausentismos <1% y una ejecución presupuestal del 87.8%.
3. Plan de Eficiencia Energética 2018 – 2022:
 - Energía Eléctrica: Ahorró 2021 por más de S/. 1.0 millones de Soles
 - Gas Natural: Se validaron importantes resultados energéticos con el uso del gas natural.
4. Maximizando el Reciclaje: Se logró reciclar +42,000 kg. y con ello se evitó +125 TN de CO2, +220 m3 de espacio de vertedero y +640 de tala innecesaria de árboles.



Actividades más relevantes:

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:

1. **Mantenimiento:** Se logró llegar a más del 96% en el cumplimiento global del plan de mantenimiento. Con un ahorro del 4% del presupuesto asignado.
2. **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, logrando atender más de 80% reformas con un porcentaje global de avance del 76%.
3. **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.
4. **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.
5. **Procesos:** Se brindó un servicio de transporte asistido a 8286 pacientes con ambulancias tipo I, II y III, de los cuales 169 pacientes con patología COVID19.



1.2 PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD

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 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 2021 se logró:

1. Mantenimiento y seguimiento al cumplimiento de indicadores según contrato (Porcentaje de quejas < 10% y porcentaje de quejas resueltas 80%) y elaboración de indicadores internos para mejorar el reporte e identificación de las casuísticas para la implementación de las medidas de mejora directamente con los servicios.
2. Supervisión por parte de Susalud para el cumplimiento de la implementación de la normativa y ficha técnica.
3. Capacitaciones 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. Con alcance al 97% de la plantilla de colaboradores.



Actividades más relevantes:

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

1. Capacitación remota
2. Retorno Presencial de la PAUS ambos complejos Villa y Callao
3. Supervisión con Susalud



1.3 GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL:

Es el área responsable de gestionar y custodiar 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: 1

Durante el 2021 se logró:

1. Integrar y unificar la recepción de documentos de todas las mesas de partes.
2. Establecer procedimientos para el registro de tiempo de custodia y transferencia de documentos.
3. Implementación de indicadores de trámite documentario.

Actividades más relevantes:

1. Hacer mayor seguimiento a las solicitudes de descansos médicos que ingresan por los correos de mesas de partes.
2. Dar soporte a las áreas para la presentación de documentos vía digital.



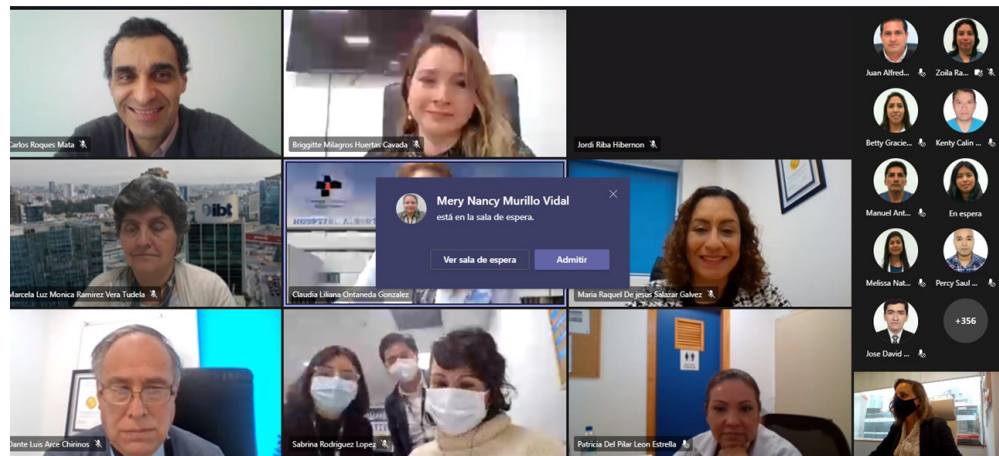
2. ADMISIÓN Y GESTIÓN DEL PACIENTE

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

Nº integrantes: 88

Actividades más relevantes:

1. Admisión asumió la gestión de ambulancias para los asegurados al complejo Barton.
2. Se inició la homologación de procedimientos de Admisión en los Centros de Atención primaria y preparación del personal para JCI.
3. Se continuó brindando soporte de manera ininterrumpida en todas nuestras áreas, brindando inclusive soporte a áreas administrativas que no podían gestionar de manera presencial. 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 consideran 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: 87

Actividades más relevantes:

1. Reuniones de juntos con todos los colaboradores
2. Formaciones asincrónicas
3. Reconocimiento



4. FINANZAS

La Gerencia de Finanzas está a cargo de la administración de los activos y pasivos financieros y de los flujos de fondo de la Organización, así como de la preparación de información financiera para la toma de decisiones de la Dirección. También se asegura del cumplimiento de las obligaciones fiscales. Además, elabora los presupuestos y proyección de flujos de caja necesarios para hacer seguimiento a las operaciones. Asimismo, está a cargo de las relaciones con bancos, aseguradoras, auditores y cualquier entidad con quien se tenga interacción por asuntos financieros.

Nº integrantes: 21

Actividades más relevantes:

1. El equipo tributario logró, junto con los asesores externos, que el Tribunal Fiscal resolviera favorablemente para las Sociedades Operadoras dos procesos complejos relacionados con fiscalizaciones tributarias conducidas por SUNAT.
2. Adaptación de procesos contables para reportar mensualmente la información financiera de ratios y covenants a una entidad financiera internacional



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, así como de sus consorcios, buscando no solo dar una respuesta oportuna ante cualquier evento de índole legal que se presente, sino también implementando medidas preventivas que eviten incumplimientos.

Para ello, la Gerencia Legal y Cumplimiento cuenta con profesionales 100 % especializados en su materia y en el trabajo corporativo, para poder asesorar y emitir una pronta opinión desde una perspectiva legal con conocimiento del negocio.

Nº integrantes: 3

Actividades más relevantes:

1. Adjudicación de los Contratos NEC de Paquetes 2, 7 y 8: El área Legal brindó asesoría y acompañamiento durante todo los procedimientos de selección de los Paquetes 2, 7 y 8 bajo la modalidad de Contratos NEC con la Autoridad para la Reconstrucción con Cambios, que implica la construcción, equipamiento y puesta en operación de seis (6) hospitales y dos (2) centros de Salud, así como durante la etapa inicial de los proyectos, que incluyó el acompañamiento a los equipos de obra para el cumplimiento de obligaciones contractuales y la constitución de los DAB de los Paquetes 7 y 8.
2. Obtención de permisos para el funcionamiento de la planta de oxígeno instalada en el Complejo Alberto Barton: Desde el área Legal se gestionó en tiempo récord con la autoridad pertinente la obtención de permisos para el funcionamiento de la planta de oxígeno en plena segunda ola de la covid 19, cuando era un insumo indispensable para el tratamiento de pacientes con dicho diagnóstico y cuando no se contaba con la vacuna para la población.
3. Proyectos de suministro de equipamiento biomédico: El área Legal brindó asesoría y seguimiento a los proyectos de equipamiento biomédico de IBT, tanto en curso durante el 2021 (Hospital Regional de Huánuco), como iniciando en el 2021 (Yungay, Chulucanas).



6. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La misión del área es la de impulsar la eficiencia de la Organización a través del uso, de una manera segura, de las tecnologías de información. Adicionalmente a ello, el área debe generar información confiable, certera y oportuna que contribuya al proceso de toma de decisiones.

Nº integrantes: 49

Actividades más relevantes:

1. Implementación del software de la Central de Esterilización
2. Desarrollo de los indicadores para el área de GTH, Farmacia, Logística y Compras
3. Desarrollo de la ingeniería para el Plan de Renovación de Equipos PRAE 2021, que renovará los datacenter y toda la infraestructura de telecomunicaciones del Complejo.

Actividades desarrolladas para la pandemia:

1. Adaptación 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 pasarela 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

A inicios de año se determinó que el tema que seguiría predominando por la coyuntura nacional sería el Covid 19, por lo que muchas de las acciones han tenido durante el 2021 los medios digitales como principal canal de difusión, aunque algunas acciones pudieron volver a formato presencial en la medida que avanzó el año.

Nº integrantes: 9

Actividades más relevantes Comunicación Externa:

Para este año se definió trabajar los temas de salud por campañas mensuales y fechas significativas. Se definió el tema del mes y se implementó la estrategia multicanal. Además, se generó contenido por situaciones coyunturales, como la segunda ola del Covid 19.

Dado que los perfiles de redes sociales han seguido siendo el principal portal digital de información, sobre todo el Facebook y el canal de YouTube, se ha continuado brindando información a través de estos medios.

Las diversas campañas elaboradas para los perfiles de Facebook han permitido generar un mayor alcance. Se continuó con mensajes principalmente de cuidados frente al Covid 19 en diversos aspectos de la vida diaria. También se mantuvieron temas de interés como epilepsia, maternidad saludable y segura, donación de sangre, entre otros. Por último, se mantuvo informada a los pacientes y usuarios sobre las novedades en cuanto al funcionamiento del complejo.

Se utilizaron estrategias novedosas y lúdicas, como TikTok, para brindar información clave a los usuarios. Se realizaron charlas virtuales para llegar a más usuarios.

Estas acciones han permitido generar un mayor alcance e interés del público. Los seguidores acumulados en los perfiles de Facebook se han mantenido en crecimiento constante, aumentando en más de un 16%.

Se ha continuado con el envío de los boletines mensuales a los pacientes a través de SMS logrando generar mayor awareness de los Complejos y compartir temas

relevantes a los usuarios e incentivar que ellos nos envíen sus comentarios gracias a las campañas interactivas desarrolladas.

Si bien durante los primeros meses, los pacientes no ingresaron de forma masiva ya que desconfiaban de esta nueva modalidad de comunicación, una vez que se empezó la difusión masiva, los clics aumentaron considerablemente. Asimismo, se ha venido actualizando la base de datos de acuerdo con la información proporcionada por la oficina de CGO para evitar errores en los envíos.

Con el retorno de la atención presencial en los Complejos Hospitalarios, se vio la necesidad de tomar el control de los televisores ubicados en las salas de espera para habilitar contenido vigente sectorizado en cada área del Policlínico y Hospital.

La gestión de los televisores de las salas de espera ha permitido responder casi de manera inmediata a cambios o solicitudes de difusión información a pacientes, haciendo que durante la espera el paciente o su familiar conozca información relevante del funcionamiento del complejo y para su salud.

Durante este año se ha venido trabajando en el proyecto de la nueva web para los complejos. Durante el primer trimestre, se establecieron los parámetros técnicos y de comunicación necesarios para su desarrollo. Luego, se buscaron los proveedores que puedan ejecutar los servicios a un precio adecuado para el alcance que cada una de ellas requiere.

Al cierre de año se tiene un avance del 80%, lo que quiere decir que está la estructura y contenido aprobado y publicado, se compraron nuevos dominios y se migró la información base. Las webs estarán habilitadas para su uso en enero del 2022.



Actividades más relevantes Comunicación Interna:

Hacia el público interno, el año 2021 se caracterizó por la continuidad de Intranet como canal principal de comunicación interna corporativa y la red social Yammer como catalizador del orgullo hacia la institución, el lanzamiento del nuevo circuito cerrado de televisores, un giro de las comunicaciones hacia contenidos audiovisuales, el soporte al proyecto de cultura y acciones específicas comunicacionales para las áreas transversales y los Complejos Hospitalarios. Además, por primera vez se lanzó una encuesta a toda la organización para identificar el grado de conocimiento de los canales de comunicación (internos y externos) y oportunidades de mejora al respecto.

Intranet continuó siendo la plataforma principal de comunicación interna para el posicionamiento de temas corporativos. El uso de esta herramienta por parte de los trabajadores arrancó con cifras similares a los últimos meses del año anterior y, a partir de agosto, se situó en cifras superiores al 70%, registrando una bajada en diciembre. Siete de cada 10 trabajadores ingresan a Intranet al mes para revisar contenidos, misma ratio que el año pasado.

Por otro lado, en octubre de 2021, y como aspecto a destacar, los boletines internos renovaron su imagen. Se reagruparon los contenidos en nuevas secciones para aligerarlo visualmente y estructurar mejor los contenidos. Incorporó, además, GIF (imágenes en movimiento). Actualmente, los boletines son ediciones nutridas de contenidos, además de segmentados.

Otro aspecto a destacar, luego de 16 meses en stand by producto del trabajo remoto, en agosto de 2021 los murales volvieron a llenarse de contenidos. Con las mismas secciones pre-pandemia, este espacio físico de comunicación cerró el año con un diseño temático (Navidad) en un material diferente a las tradicionales hojas en papel. Una forma de centrar el mensaje en un único tema y con un formato mucho más visual, visto como un proyecto piloto de cara a posibles cambios en 2022.

Como novedad, y a diferencia de otros años, se articularon campañas mensuales, algunas de ellas integrales (tanto para público interno como para público externo), principalmente con el fin de visibilizar, motivar y reconocer a los equipos. Cada campaña incluyó un recurso principal y otros complementarios, difundidos en los diferentes canales de comunicación interna de forma coherente y oportuna.

Por último, la estrategia comunicacional de marca empleadora, que busca ayudar a la captación y retención del talento, permitió visibilizar tanto hacia dentro (canales internos) como hacia fuera (canales externos) aspectos estratégicos del negocio relacionadas a la RSC (medioambiente, ética y cumplimiento) y al cuidado y desarrollo personal y profesional de las personas (derecho a la desconexión digital, planes de formación, proceso de selección y medidas implementadas por la organización para hacer frente al COVID-19).



Actividades más relevantes Diversidad e Inclusión

1. La publicación de la Política de Diversidad y el Manual de Igualdad, de aplicación obligatoria para todo el personal, ambas se enfocan en la no discriminación y el trato equitativo en todo aspecto del desarrollo profesional de colaboradores y colaboradoras. Estas y otras políticas pueden consultarse en nuestra página web.
2. Se obtuvo la certificación de la Asociación de Buenos Empleadores (ABE) de la Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM), gracias a las buenas prácticas laborales en remuneración, evaluación, capacitación y reconocimiento.
3. En asociación con GENDERLAB se realizó el primer estudio de Espacios Laborales sin Acoso (ELSA) que nos ha servido para establecer acciones concretas para mejorar el entorno de trabajo en este campo, iniciamos con la capacitación de líderes de la organización.
4. Se colaboró con Fundación contra el Hambre, entidad dedicada a brindar recursos de primera necesidad a grupos vulnerables a nivel nacional, el personal participó en la recaudación de fondos en el marco de la campaña "Un regalo que alimenta" y un equipo de representantes fue voluntario durante las actividades de entrega a las familias beneficiarias.
5. Nuestros procesos fueron auditados dentro de los Principios de Ecuador, estándar para evaluar los riesgos socioambientales de los proyectos, promovido por la Corporación Financiera Internacional adscrita al Banco Mundial, sobre el cual también se han planificado actividades para perfeccionar nuestra gestión.



8. CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

La subgerencia de Calidad y Medio Ambiente busca hacer sus procesos más eficientes, prevenir errores y fallos en los sistemas a través de la búsqueda permanente de la mejora de su desempeño, no solo de los procesos internos, sino también de aquellos que corresponden a los procesos de soporte y tercerizados.

Este 2021 desde la gestión de Calidad SOP, nos enfocamos en reforzar la seguridad del paciente y con el objetivo de cumplir los más altos estándares de la calidad en la atención de nuestros pacientes, se desarrollaron e implementaron las siguientes mejoras.

Nº integrantes: 6

Actividades más relevantes:

1. Reestructuración de la Gestión documentos internos y control de documentos a través de un único repositorio.
2. Actualización y relanzamiento de la Política de Calidad y Seguridad del Paciente.
3. Actualización del 100% de los documentos del policlínico.
4. Desarrollo del Mapa de procesos nivel 0 y nivel 1 para el complejo hospitalario.
5. Implementación de nueva herramienta "Análisis de Barreras" para la gestión de riesgos identificados en los eventos de seguridad del paciente reportados (Policlínico).
6. En coordinación con el área de formación, se reforzó la cultura de seguridad del paciente a través del desarrollo de capacitaciones asincrónicas y el inicio el desarrollo de la plataforma I - Learning.
7. Lanzamiento del proyecto para la Reacreditación del Policlínico.
8. Incremento de los reportes de Eventos de seguridad del paciente a través de plataforma en un 215% (Policlínico Barton).
9. Implementación y desarrollo de capacitaciones asincrónicas enfocadas a la cultura de seguridad del paciente: "objetivos internacionales del paciente", "Reporte de eventos de seguridad del paciente", "Gestión de Indicadores", "Gestión documental".
10. Implementación plan piloto de gestión de indicadores de teleasistencia.
11. Se impulsó el benchmarking de gestión asistencial con el policlínico (GKF / ABT).



Firmado digitalmente por:
VARGAS AVARRO Jorge Abelar
FAU 20131375237 hard
Motivo: Day 1/8
Fecha: 09/08/2021 13:57:49-0000

MINISTERIO DE SALUD



Firmado digitalmente por:
COLCHADO CHUNGA Cristian
Resado FAU 20131373237 hard
Motivo: Soy el autor del
doc.merte
Fecha: 09/08/2021 15:18:51-0000

N° 4210-2021/DCEA/DIGESA/SA



Resolución Directoral

Lima, ...09... de...agosto... del... 2021.

VISTOS:

El Expediente n.° 17530-2021-EIASS (SUCE n.° 2021184179), que contiene la solicitud formulada por el SEGURO SOCIAL DE SALUD – ESSALUD, identificada con Registro Único de Contribuyentes n.° 20131257750; y, domicilio ubicado en Jr. Domingo Cueto 120, distrito de Jesús María, provincia y departamento de Lima, mediante el cual solicita la Modificación de Estudio de Impacto Ambiental Semidetallado (EIA-sd), para proyectos de inversión pública o privada; y, el Informe n.° 6758-2021/DCEA/DIGESA, del Área de Residuos Sólidos de la Dirección de Certificaciones y Autorizaciones;

Medio Ambiente:

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 operaciones, 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:

Instrumentos ambientales actualizados

Durante el año 2021, la compañía toma la decisión de proceder con las actualizaciones/modificación de los instrumentos correspondientes a la operación del complejo Hospitalario Alberto Barton Thompson. Iniciándose el proceso en el año 2020, el Ministerio de Salud, a través de la Dirección General de Sanidad Ambiental, con fecha 09 de Agosto del 2021, el expediente N° 17530-2021-EIASS, mediante la Resolución Directoral N° 4210-2021/DCEA/DIGESA/SA fue aprobado la Modificación del Estudio de Impacto Ambiental Semidetallado (EIA-SD) para el proyecto denominado "Hospital III-Callao de la Red Asistencial Sabogal del Seguro Social de Salud – ESSALUD", solicitado por la SEGURO SOCIAL DE SALUD – ESSALUD, de acuerdo a los fundamentos técnicos expuesto en el Informe n.° 6758-2021/DCEA/DIGESA.

Huella de Carbono y Verificación:

Durante el año 2021, las emisiones correspondientes a la operación de Callao Salud SAC correspondieron a 2293.3 toneladas de CO2 equivalente.

Huella de Carbono Callao Salud SAC
Alcance 1: 648.30 ton CO2 equivalente
Alcance 2: 864.80 ton CO2 equivalente
Alcance 3: 1434.20 ton CO2 equivalente



Generación de Residuos:

Durante el año 2021, se generaron residuos los cuales se gestionaron eficientemente a través de una empresa certificada de generación de residuos:

- 421,212 kilos de residuos peligrosos
- 269,098 kilos de residuos comunes

Monitoreos ambientales:

Durante el año 2021 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 2021 no se ha contado con ningún proceso sancionador o penalizaciones derivadas de alguna entidad fiscalizadora ambiental.

En todo el 2021, en la operación de Callao Salud SAC, se realizaron:

- 48 monitoreos mensuales de calidad de agua
- 48 monitoreos mensuales realizados al área de Nefrología
- 360 monitoreos diarios
- 2 monitoreos semestrales de calidad de aire y ruido
- 2 monitoreo semestrales de calidad de agua Anexos 1,2 y 3

Consumo responsable de recursos

- Durante el año 2021, se consumieron:
- Energía (Kw.h): 5,393.6 MWh
- Diesel (Gln): 10,208.1 galones
- Gas Licuado de Petróleo (Glp): 1,483.7 m3
- Agua (m3): 49,675 m3
- Gas Natural (Sm3): 160,095.1 sm3

Reciclaje

Durante el año 2021, mantuvo sus acciones de segregar correctamente todos los residuos reciclables que, por su naturaleza, presentan esta característica. Entre ellos, tenemos:

Cartón/Papel	Otros	Plástico Duro
16025.00	658.00	225.00

Entrenamiento

Como parte de las actividades realizadas para mejorar la operatividad y los trabajos de campo, el área ha realizado entrenamientos en campo, para el área de Servicios Generales, en los que se reforzó asuntos como el monitoreo de calidad de agua, técnicas de muestreo, entre otros. técnicas de muestreo, entre otros.



Matriz de Riesgos Operacionales frente al Cambio Climático

Con respecto a los riesgos asociados aplicables para la organización, están presentes y de manera general, los relacionados con el consumo de recursos para la generación de energía, desbordamientos (inundaciones) y enfermedades por calor. Todos estos se abordan con las acciones de reducción y ahorro en materia de consumo de energía, contamos con un plan de contingencia para los escenarios de inundaciones y así mismo, contamos con instalaciones que puedan brindar la necesaria aclimatación que se requiere en caso exista incrementos anormales de temperatura.

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES												Código:	SOP-CLC-SIG-CAL-PO-29
												Fecha:	01/11/2021
												Versión:	01
												Página:	1 de 1
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO U OPORTUNIDAD				EVALUACIÓN DEL RIESGO				PLAN DE TRATAMIENTO					
N°	(-) Riesgo / (+) Oportunidad	Tipo de Riesgo	Responsable del Proceso	CALIFICACIÓN		ENR	NR	Estrategia para el Tratamiento	Acciones	Responsable del Tratamiento	Plazo	Eficaz SI / NO	Observaciones
				P	L								
1	(-) Mala calidad y baja disponibilidad del agua; Pérdida de la vida de los pacientes que reciben el tratamiento de Hemodiálisis por causa de la escasez y sequía del agua	Operativo / Cumplimiento	Calidad y Medio Ambiente	2	3	6	TOLERADO	Reducir	Contar con una reserva de agua, solo para emergencias de escasez de agua.	SSGG	Q4 - 2022	Q4 - 2022	
2	(-) Mala calidad del aire (-) Problemas pulmonares en los trabajadores y pacientes.	Operativo / Cumplimiento	Calidad y Medio Ambiente	1	2	2	NO SIGNIFICATIVO	Aceptar	Contar con el stock de EPPs necesarias para todo el personal, generado por este riesgo.	SST/GTH/Compras	Permanente	Permanente	
3	Suministro de mala calidad de agua que ingresa al complejo VMT	Operativo/ Estratégico/ Imagen/ Cumplimiento/ Financiero	Calidad y Medio Ambiente	2	3	6	TOLERADO	Reducir	1. Contar con un programa de monitoreo de calidad de agua e informar los resultados en los periodos definidos. 2. Alarmas de información de resultados a los correos respectivos.	SSGG / MA	Q1 - 2022		
4	(-) Aumento en el gasto por sistema de aire acondicionado en oficinas y/o ambientes. (-) Aumento de enfermedades, vectores, pandemias, epidemias, etc.	Operativo	Calidad y Medio Ambiente	2	3	6	TOLERADO	Reducir	1. Contar con sistema de aire acondicionado optimizado y de bajo consumo de recursos 2. Contar con equipos de protección personal para reducir el aumento del contagio por el aumento de enfermedades. 3. Contar con un plan de contingencia para el incremento de enfermedades (tropicales) 4. Garantizar la continuidad de modalidad de atención vía tele-asistencia (remota) 5. Generar campañas de difusión por buenas prácticas de higiene, para evitar enfermedades tropicales.	(1) SSGG (2) SST (3) Direccion Medica (4) Direccion Medica (5) Direccion Medica	(1) Q1 2023 (2) Cte (3) Q4 2022 (4) cte (5) Q1 2023		Se evaluará finalizando el periodo 2022
5	(-) Sobredemanda de atenciones por emergencias en el Hospital y Policlínico	Operativo / Imagen / Financiero	Calidad y Medio Ambiente	2	3	6	TOLERADO	Reducir	1. Desarrollar un mapa de riesgo en los Hospitales para este tipo de catástrofes 2. Contar con un plan de contingencia donde se especifiquen zonas de atención, según el nivel de peligrosidad de cada paciente.	Direccion Medica / SST / SSGG / MA	(1) Q2 2023 (2) Q2 2022		Se evaluará finalizando el periodo 2022

ACTIVIDAD ASISTENCIAL - POLICLÍNICO

Consulta externa | Número de consultas según el área

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total por área
Medicina familiar y comunitaria	71,355	75,227	79,120	84,595	310,297
Presencial	7,588	6,123	9,556	12,683	35,950
Teleasistencia	63,767	69,104	69,564	71,912	274,347
Enfermería asistencia CAP	17,491	18,253	20,169	20,662	76,575
Presencial	9,889	10,747	13,641	12,984	47,261
Teleasistencia	7,512	7,481	6,389	7,619	29,001
Videoconferencia	90	25	139	59	313
Obstetricia	3,880	5,778	6,535	5,912	22,105
Presencial	1,570	2,427	3,028	3,130	10,155
Teleasistencia	1,840	2,920	2,962	2,245	9,967
Videoconferencia	470	431	545	537	1,983
Ginecología	2,024	3,047	3,314	3,066	11,451
Presencial	1,349	2,121	2,283	2,495	8,248
Teleasistencia	675	926	1,031	571	3,203
Trabajo social	384	463	398	453	1,698
Teleasistencia	384	463	398	453	1,698
Medicina física y rehabilitación				589	589
Presencial				589	589
TOTAL	95,134	102,768	109,536	115,277	422,715

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

Diagnósticos	%	Diagnósticos	%
Hipertensión esencial (primaria)	14.83%	Trastornos del metabolismo de las lipoproteínas y otras lipidemias	2.36%
Diabetes mellitus no insulino dependiente	6.79%	COVID-19	1.76%
Otros hipotiroidismos	3.64%	Hiperplasia de la próstata	1.66%
Dorsalgia	2.74%	Otros trastornos articulares, no clasificados en otra parte	1.22%
Dispepsia	2.70%	Otros	62.29%

ACTIVIDADES INTERMEDIAS POLICLÍNICO

Número de exámenes de laboratorio

Actividades	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Atendidos	11,589	15,072	22,146	25,346	59,444
Solicitudes	13,384	17,191	25,088	29,164	84,827
Pruebas	57,631	74,677	112,846	134,593	379,747

Número de exámenes de Diagnóstico por Imagen

Actividades	Clasificación consulta	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Exámenes de diagnóstico por imagen						
Policlínico	presencial	2,962	4,878	6,575	8,148	22,563

Número de sesiones en el servicio de odontología

Actividades	Clasificación consulta	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total general
Servicios odontológicos						
Policlínico	presencial	485	1,247	2,890	2,852	7,474
	teleasistencia	775	1,932	2,858	3,736	9,301
TOTAL GENERAL		1,573	3,179	5,748	6,588	17,088

ACTIVIDAD ASISTENCIAL - HOSPITAL

Consultas externa | Número de consultas según el área

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Anestesia y reanimación	146			1,111	1,257
Teleasistencia	146			1,111	1,257
Cardiología	1,548	2,086	4,677	5,286	13,597
Presencial	270	398	1,725	2,250	4,643
Teleasistencia	1,278	1,688	2,952	3,036	8,954
Cirugía general	2,444	3,719	5,141	5,942	17,246
Presencial	735	1,516	2,807	3,524	8,582
Teleasistencia	1,709	2,203	2,334	2,418	8,664
Cirugía ortopedia y traumatología	1,937	2,063	3,222	4,690	11,912
Presencial	985	823	1,835	3,056	6,699
Teleasistencia	952	1,240	1,387	1,634	5,213
Dermatología	556	491	867	871	2,785
Presencial	95			317	412
Teleasistencia	461	491	867	554	2,373
Endocrinología	1,333	1,554	1,967	2,000	6,854
Presencial	71	141	91	498	801
Teleasistencia	1,262	1,413	1,876	1,502	6,053
Gastroenterología	913	1,547	1,438	2,297	6,195
Presencial	213	381	623	590	1,807
Teleasistencia	700	1,166	815	1,707	4,388
Geriatría	232	188	184	259	863
Teleasistencia	232	188	184	259	863
Ginecología	3,809	6,063	8,232	7,624	25,728
Presencial	2,047	3,045	4,167	5,338	14,597
Teleasistencia	1,762	3,018	4,065	2,286	11,131
Medicina física y rehabilitación	16,728	18,195	19,214	23,541	77,678
Presencial	694	18	3,647	11,801	16,160
Teleasistencia	2,486	3,350	3,113	2,158	11,107
Videoconferencia	13,548	14,827	12,454	9,582	50,411

ACTIVIDAD ASISTENCIAL - HOSPITAL

Consultas externa | Número de consultas según el área

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Medicina interna	291	253	457	451	1,452
Teleasistencia	291	253	457	451	1,452
Nefrología	5,255	5,365	7,175	5,126	22,921
Presencial	3,017	3,091	4,601	2,922	13,631
Teleasistencia	1,934	1,786	1,538	1,566	6,824
Videoconferencia	304	488	1,036	638	2,466
Neonatología	520	498	573	587	2,178
Teleasistencia	520	498	573	587	2,178
Neumología	1,723	3,406	2,821	2,395	10,345
Presencial	54	232	570	708	1,564
Teleasistencia	1,669	3,174	2,251	1,687	8,781
Neurocirugía	773	932	1,620	2,030	5,355
Presencial	63	243	616	692	1,614
Teleasistencia	710	689	1,004	1,338	3,741
Neurología	1,229	1,490	2,704	2,967	8,390
Presencial	112	242	667	1,261	2,282
Teleasistencia	1,117	1,248	2,037	1,706	6,108
Nutrición y dietética	830	598	1,735	1,724	4,887
Teleasistencia	830	598	1,735	1,673	4,836
Videoconferencia				51	51
Ofthalmología	4,596	5,418	8,197	8,120	26,331
Presencial	1,205	2,093	4,953	4,394	12,645
Teleasistencia	3,391	3,325	3,244	3,726	13,686
Otorrinolaringología	1,531	1,912	2,902	2,608	8,953
Presencial	634	892	1,578	1,516	4,620
Teleasistencia	897	1,020	1,324	1,092	4,333
Pediatría	405	331	353	336	1,425
Teleasistencia	405	331	353	336	1,425

ACTIVIDAD ASISTENCIAL - HOSPITAL

Consultas externa | Número de consultas según el área

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Psicología	1,950	4,236	4,252	3,706	14,144
Presencial			320	463	783
Teleasistencia	1,950	4,236	3,932	3,243	13,361
Psiquiatría	777	636	1,247	877	3,537
Presencial	5	15	78	130	228
Teleasistencia	772	621	1,169	747	3,309
Reumatología	938	824	1,316	1,471	4,549
Presencial				355	356
Teleasistencia	938	823	1,316	1,116	4,193
Urología	1,796	2,426	3,813	4,515	12,550
Presencial	374	515	1,260	1,523	3,672
Teleasistencia	1,422	1,911	2,553	2,992	8,878
TOTAL GENERAL	52,260	64,231	84,107	90,534	291,132

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

Diagnósticos	%	Diagnósticos	%
Insuficiencia renal crónica	6.98%	Dorsalgia	1.83%
Trastornos de la acomodación y de la refracción	4.05%	Colelitiasis	1.71%
COVID-19	3.87%	Hiperplasia de la próstata	1.63%
Glaucoma	2.85%	Diabetes mellitus no insulino dependiente	1.63%
Dolor abdominal y pélvico	2.48%	Otros	72.97%

ACTIVIDADES INTERMEDIAS HOSPITAL

Número de pacientes en diálisis

Actividades	Promedio mensual 2021
Hemodiálisis	222
Intrahospitalarias	162
Extrahospitalarias	60
Diálisis peritoneal	30

Número de atenciones en el servicio de diálisis

Actividades	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Hemodiálisis	7,486	7,304	7,757	7,894	30,441
Intrahospitalarias	4,988	5,182	5,699	5,796	21,665
Extrahospitalarias	2,498	2,122	2,058	2,098	8,776
Diálisis peritoneal	9,837	9,185	8,909	9,064	36,995

Laboratorio

Actividades	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Atendidos	12,560	14,084	15,208	17,093	42,867
Solicitudes	34,277	38,347	38,739	41,133	152,496
Pruebas	70,923	81,059	88,598	96,717	337,297

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	16,240	20,182	27,909	31,254	95,585

Número de sesiones en el servicio de odontología

Actividades	Clasificación consulta	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Servicios odontológicos						
Hospital	presencial	341				341

ACTIVIDAD ASISTENCIAL - HOSPITALIZACIÓN

Hospitalización | Número de egresos hospitalarios según el área

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total por área
COVID	997	636	91	76	1,800
Hospitalización médica	997	636	91	76	1,800
No COVID	1,077	1,375	1,782	1,943	6,177
Hospitalización gineco-obstétrica	302	454	441	484	1,681
Hospitalización médica	727	817	900	746	3,190
Hospitalización neonatológica	45	14	20	7	86
Hospitalización pediatría	3	90	199	255	547
Hospitalización quirúrgica			222	451	673
TOTAL	2,074	2,011	1,873	2,019	7,977

Cuidados críticos | Número de egresos del servicio según el área

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total por área
COVID	133	123	65	33	343
UCI adultos	133	123	65	33	343
No COVID	56	69	91	91	298
UCI adultos	56	69	89	72	279
UCIN adultos			4	48	50
TOTAL	150	147	129	117	507

Hospitalización | Número de partos

Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total por área
Vaginales	136	209	155	156	656
Cesarea	132	145	183	162	622
TOTAL	268	354	338	318	1,278

Hospitalización | Número de cirugías según nivel de complejidad

Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Cirugía mayor de alta complejidad	27	28	47	57	159
Cirugía mayor de baja complejidad	325	362	591	569	1,847
Cirugía mayor de mediana complejidad	213	254	452	502	1,421
Cirugía menor de alto rendimiento	50	49	110	135	344
Cirugía menor de bajo rendimiento	98	146	214	297	755
TOTAL GENERAL	713	839	1,414	1,560	4,526

Hospitalización | Porcentajes de intervenciones quirúrgicas programadas / urgentes

Tipo	%
Programada	16%
Urgente	84%

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

Diagnósticos	%
Trastornos del cristalino	37.08%
Enfermedades de los órganos genitales masculinos	15.53%
Otras enfermedades del tracto respiratorio superior	8.08%
Traumatismos en rodilla y pierna	5.55%
Trastornos de partes blandas	3.96%
Artropatías	3.80%
Tumores benignos, excepto tumores neuroendocrinos benignos	2.54%
Personas que entran en contacto con los servicios sanitarios por circunstancias relacionadas con la reproducción	2.54%
Neoplasias de comportamiento incierto, policitemia vera y síndromes mielodisplásicos	1.90%
Malformaciones congénitas de los órganos genitales	1.43%
Otros	18.07%

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

Diagnósticos	%
Trastornos de la vesícula biliar, vías biliares y páncreas	16.11%
Atención materna relacionada con el feto y cavidad amniótica y posibles problemas en el parto	11.82%
Enfermedades del apéndice	9.68%
Embarazo con resultado abortivo	9.31%
Hernia	4.93%
Traumatismos en rodilla y pierna	3.98%
Tumores benignos, excepto tumores neuroendocrinos benignos	3.61%
Trastornos no inflamatorios del tracto genital femenino	3.49%
Complicaciones del trabajo de parto y del parto	2.51%
Traumatismos en codo y antebrazo	2.51%
Otros	32.04%

ACTIVIDAD ASISTENCIAL - EMERGENCIA

Emergencia | Número de atenciones de emergencia según prioridad

Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
COVID	17,464	16,005	13,058	9,483	56,010
Urgencias generales	15,579	13,157	9,742	6,425	44,903
PRIORIDAD I	20	39	38	6	103
PRIORIDAD II	52	68	94	11	225
PRIORIDAD III	1,867	1,631	993	145	4,636
PRIORIDAD IV	9,617	7,926	5,756	4,059	27,358
PRIORIDAD V	4,023	3,493	2,861	2,204	12,581
Urgencias maternidad	34	7	11	9	61
PRIORIDAD III	18	6	5	2	31
PRIORIDAD IV	13	1	3	6	23
PRIORIDAD V	3	0	3	1	7
Urgencias pediatría	1,851	2,841	3,305	3,049	11,046
PRIORIDAD I	0	1	1	2	4
PRIORIDAD II	2	1	2	5	10
PRIORIDAD III	68	102	167	132	469
PRIORIDAD IV	1,542	2,395	2,685	2,590	9,212
PRIORIDAD V	239	342	450	320	1,351

ACTIVIDAD ASISTENCIAL - EMERGENCIA

Emergencia | Número de atenciones de emergencia según prioridad

Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
NO COVID	25,967	28,683	39,466	52,909	147,025
Urgencias generales	21,031	23,141	32,041	42,146	118,359
PRIORIDAD I	35	27	20	36	118
PRIORIDAD II	64	43	67	142	316
PRIORIDAD III	1,477	1,135	1,507	2,405	6,524
PRIORIDAD IV	15,131	17,228	24,104	29,124	85,587
PRIORIDAD V	4,324	4,708	6,343	10,439	25,814
Urgencias maternidad	1,624	1,782	1,923	1,872	7,201
PRIORIDAD I		1		2	3
PRIORIDAD II	7	10	7	5	29
PRIORIDAD III	1,078	1,187	1,246	1,241	4,752
PRIORIDAD IV	475	503	577	510	2,065
PRIORIDAD V	64	81	93	114	352
Urgencias pediatría	3,312	3,760	5,502	8,891	21,465
PRIORIDAD I		2	4		6
PRIORIDAD II	1	8	13	6	28
PRIORIDAD III	603	624	1,081	1,470	3,778
PRIORIDAD IV	2,213	2,666	3,673	6,282	14,834
PRIORIDAD V	495	460	731	1,133	2,819

Emergencia | Perfil epidemiológico de las atenciones en emergencia

Diagnósticos	%
Faringitis aguda	17.84%
COVID-19	6.29%
Dorsalgia	4.98%
Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso	4.43%
Dolor abdominal y pélvico	3.26%
Hipertensión esencial (primaria)	2.61%
Otros trastornos del sistema urinario	2.14%
Cefalea	1.19%
Otros trastornos funcionales del intestino	1.2%
Otros	56.1%

ACTIVIDAD ASISTENCIAL - UNIDAD DOMICILIARIA

Atenciones | Número de consultas según el área

Área	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	total por área
Medicina familiar y comunitaria	4,984	4,705	4,828	4,945	19,462
Presencial	439	869	1,004	1,080	3,392
Teleasistencia	4,545	3,836	3,824	3,865	16,070
Enfermería	4,967	4,480	5,267	5,653	20,367
Presencial	2,053	2,033	2,100	2,418	8,604
Teleasistencia	2,268	1,540	2,263	2,321	8,392
Videoconferencia	646	907	904	914	3,371
Medicina física y rehabilitación	3,108	4,063	4,723	4,503	16,397
Presencial	705	830	840	1,254	3,629
Teleasistencia	2,058	2,709	3,501	2,882	11,150
Videoconferencia	345	524	382	367	1,618
Nutrición	4,241	4,063	3,484	3,158	14,946
Presencial	2	2	5		9
Teleasistencia	4,239	4,061	3,479	3,158	14,937
Psicología	4,444	4,332	4,128	3,319	16,223
Presencial	0	1	0	6	7
Teleasistencia	4,444	4,331	4,128	3,313	16,216
Servicio social	1,773	1,790	1,614	1,571	6,748
Presencial	0	2	0	5	7
Teleasistencia	1,773	1,788	1,614	1,566	6,741
TOTAL GENERAL	23,517	23,433	24,044	23,149	94,143

ACTIVIDAD ASISTENCIAL - UNIDAD DOMICILIARIA

Atenciones | Perfil epidemiológico (Diez primeros diagnósticos)

Diagnósticos	%
Hipertensión esencial (primaria)	17.26%
Secuelas de enfermedad cerebrovascular	6.16%
Gonartrosis [artrosis de la rodilla]	3.60%
Diabetes mellitus no insulino dependiente	3.01%
Fractura del fémur	2.74%
Demencia, no especificada	2.72%
COVID-19	2.60%
Otras artrosis	2.37%
Poliartrosis	2.02%
Otros	57.51%

ACTIVIDADES INTERMEDIAS

Número de exámenes de laboratorio

Actividades	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Atendidos	368	391	535	542	1,331
Solicitudes	559	624	752	786	2,721
Pruebas	2,079	2,982	4,280	4,212	13,553



ÁREA ASISTENCIAL

La pandemia mundial por COVID 19, ha seguido afectando intensamente al complejo hospitalario durante este año 2021. Al igual que el año anterior, la gran calidad humana y profesional de todo el equipo asistencial ha permitido superar muchos de los problemas que ha generado.

Mantener en funcionamiento los equipos de trabajo multidisciplinarios, ha sido esencial para superar también este año el impacto de la pandemia. Ha permitido adaptar de manera muy rápida y eficiente las áreas de atención y la organización asistencial.

La actividad asistencial se ha ido recuperando de manera lenta y progresiva, al disminuir la presión de la pandemia en nuestro complejo.



ACTIVIDADES MÁS RESALTANTES

- Se concretó el proyecto de Módulos para triage diferenciado, acondicionando esta área para brindar una mejor zona de trabajo para el personal y para atención para los pacientes.
- Refuerzo de comité COVID y comité de Lista de espera de UCI , lo cual permitió gestionar de mejor manera los ingresos a Uci, el consumo de Oxígeno y la distribución fluida de las diversas áreas para contener el incremento de los casos COVID durante la segunda Ola.
- Tras disminución de los casos por segunda Ola, Se incrementaron de forma progresiva las atenciones ambulatorias presenciales (quirófanos y consulta ambulatorias).
- Se inician las campañas de donación de sangre en exteriores (Plaza San Miguel).
- Desde Agosto 2021 se reiniciaron las visitas presenciales de familiares a pacientes de áreas no COVID, con buena respuesta de parte de los pacientes y familiares.
- Se tuvo la supervisión Inopinada de SUSALUD en plena segunda Ola, 23 y 24 de febrero , teniendo un cumplimiento de 87,5 %.
- Así como la supervisión de DIRESA en diciembre 2021 al servicio de Alimentación, sin observaciones.
- Se gestionó la vacunación contra el COVID para el personal en el complejo Barton (segunda y tercera dosis).



POLICLÍNICO

En el policlínico Barton se dió apoyo con equipos de vacunación, a los equipos de EsSalud, que vacunaron a nuestros colaboradores

Se ha reactivado con mayor fuerza la actividad presencial en las consultas ambulatorias de todos los servicios, continuando con la actividad remota (a través del teléfono).

El Policlínico fue acreditado como sede docente para la formación de médicos especialistas en Medicina Familiar y Comunitaria y en Julio de este año 2021 se incorporó el (la) primer(a) residente del programa. En Barton es residenta

Durante el segundo semestre del año, se ha estado preparando el policlínico para la reacreditación por la Joint Comission International, prevista para el primer trimestre del próximo año.



HOSPITAL

En la adaptación del hospital a los efectos de la pandemia, se acondicionó una área con Módulos para el triaje respiratorio diferenciado, para brindar una mejor zona de trabajo para el personal y para la atención a los pacientes.

Se reforzaron los equipos de trabajo intrahospitalario, permitiendo una mejor gestión de los ingresos en la UCI y el consumo de Oxígeno. También permitió una adaptación muy fluida de las diversas áreas asistenciales, para contener el incremento de los casos COVID durante la segunda Ola.

Con la disminución de los casos por segunda Ola, se incrementó de forma progresiva la atención ambulatoria presencial y la actividad quirúrgica programada

Iniciado el segundo semestre de 2021, se reiniciaron las visitas presenciales de familiares a pacientes de áreas no COVID, lo que permitió recuperar progresivamente la normalidad en el hospital.

Durante este año 2021, se han iniciado campañas de donación voluntaria de sangre, juntamente con los Bancos de Sangre tipo II con los que mantenemos convenio. El cambio del modelo en la donación de sangre, pasando de la donación de sangre por reposición a la donación voluntaria de sangre, proporciona un mayor grado de seguridad para los pacientes que la necesitan. Con ello contribuimos también a cumplir con los objetivos del MINSA y el PRONAHEBAS

Durante el 2021 al igual que en años anteriores, el servicio de Obstetricia ha seguido desarrollando su actividad académica por el día Internacional de la Obstetricia, convocando a expositores nacionales e internacionales. El servicio de Obstetricia es uno de los servicios que trabaja con mucho empeño el tema de la capacitación continua lo que permite que los colaboradores sigan actualizándose y a mantener el nivel de calidad de la atención.



UNIDAD DOMICILIARIA

Actividades más relevantes:

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.

• Intervención en pacientes COVID

Innovamos para lograr continuidad de atención

- Continuidad tele atención: Atención médica y multidisciplinaria telefónica para pacientes de bajo riesgo para continuidad de seguimientos.
- Continuidad videoconferencia: Atención médica y multidisciplinaria tipo videollamada, dirigido a pacientes de moderado riesgo para continuidad de seguimientos, con necesidad específica de orientación demostrativa.
- Atención en domicilio seguro: Atención médica y multidisciplinaria en domicilio dirigido a pacientes de alto riesgo y con necesidad de seguimiento de problemas de salud crónico complejo y avanzado.
- Atención urgente en domicilio: Dirigido a pacientes covid y no covid con criterios de urgencia y traslado asistido para manejo hospitalario en caso de emergencias.



- Intervención en pacientes COVID

Acciones por pandemia

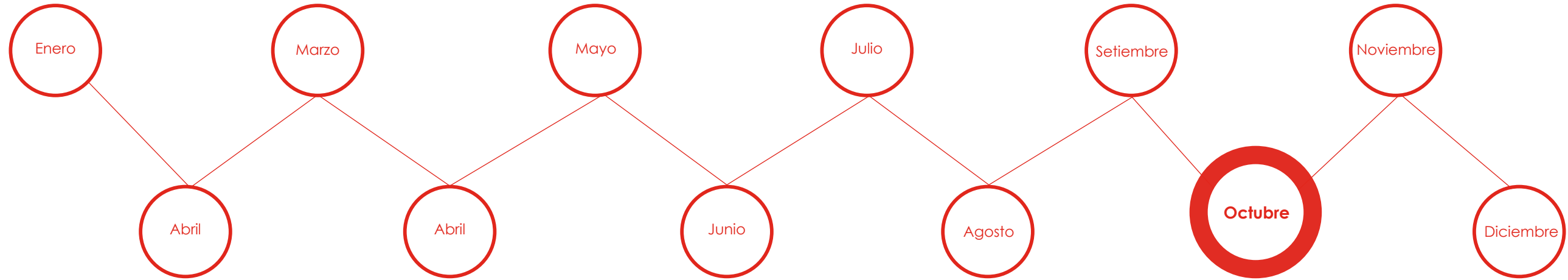
Innovamos para lograr continuidad de atención

- Continuidad tele atención: Atención médica y multidisciplinaria telefónica para pacientes de bajo riesgo para continuidad de seguimientos.
- Continuidad videoconferencia: Atención médica y multidisciplinaria tipo videollamada, dirigido a pacientes de moderado riesgo para continuidad de seguimientos, con necesidad específica de orientación demostrativa.
- Atención en domicilio seguro: Atención médica y multidisciplinaria en domicilio dirigido a pacientes de alto riesgo y con necesidad de seguimiento de problemas de salud crónico complejo y avanzado.
- Atención urgente en domicilio: Dirigido a pacientes covid y no covid con criterios de urgencia y traslado asistido para manejo hospitalario en caso de emergencias.



Rigurosos procesos de seguridad para nuestros pacientes y profesionales.

- Preoperativos: Actualización de procesos 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.
- Operativa: Durante la atención: actualización de elementos de protección personal para coyuntura covid y según nivel de riesgo y normativa nacional vigente; incorporación de medidas de seguridad por covid en unidades móviles, 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, atención en domicilio y/o derivación hospitalaria según prioridad y necesidad de atención.
- 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.
- Post operativo: posterior a la atención en domicilio: Proceso de eliminación especial y diferenciada de residuos, limpieza y desinfección de equipos biomédicos utilizados en las visitas domiciliarias, Actualización de proceso de desinfección de unidades móviles. Supervisión de cumplimiento de estándares de calidad y seguridad dentro de la atención en domicilio.



13 de octubre

Visita Congresista Norma Yarrow



21 de octubre

Visita estudiantes CAENE



MEMORIA CORPORATIVA 2021

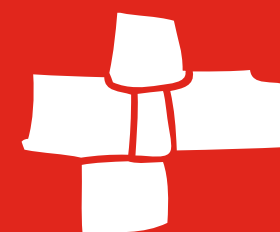
Todo lo trazado en esta memoria asistencial ha sido posible por el esfuerzo y compromiso de todos los profesionales. Sin ustedes no se habría logrado. Gracias a todos por su apoyo, entrega y esfuerzo en este año tan difícil tanto nivel profesional como a nivel personal y por seguir haciendo historia en el Perú.



Complejo Hospitalario
Alberto Barton



MEMORIA CORPORATIVA 2021



Complejo Hospitalario
Alberto Barton

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

