



HOSPITAL VOZANDES QUITO

"A la gloria de Dios y al Servicio del Ecuador"

AROMEMORIA

HOSPITAL VOZANDES QUITO 2019

www.hospitalvozandes.com





HOSPITAL VOZANDES QUITO
"A la gloria de Dios y al Servicio del Ecuador"

Octubre, 2020

H.E. António Guterres Secretario General Naciones Unidas
New York, NY 10017 USA

Estimado Sr. Secretario General,

Me complace comunicarle que Hospital Vozandes Quito HVQ SA reafirma su compromiso con los diez principios del Pacto Global referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción. Mediante esta comunicación, expresamos nuestra intención de continuar con el apoyo y desarrollo de esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a continuar a hacer del Pacto Global y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como seguir involucrándonos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo Sostenible. [Nombre de la empresa] comunicará claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y al público en general.

Reconocemos que un requisito clave para participar en el Pacto Global es el envío anual de una Comunicación sobre el Progreso (COP) que describa los esfuerzos de nuestra compañía por implementar los diez principios y apoyar cualquier plataforma especializada del Pacto Global a la que nuestra compañía pueda unirse posteriormente. Apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas, y por lo tanto a continuación presentamos nuestro reporte de progreso anual, mismo que incluye:

- La presente carta de reafirmación de compromiso con la iniciativa;
- Una descripción de las medidas prácticas (por ejemplo, la divulgación de las políticas, procedimientos, actividades) que la empresa haya tomado (o planee llevar a cabo) para implementar los principios del Pacto Global en cada una de las cuatro áreas temáticas (derechos humanos, estándares, medio ambiente, lucha contra la corrupción).
- Una medición de los resultados (es decir, el grado en que los objetivos/indicadores de rendimiento se cumplieron, u otras medidas cualitativas o cuantitativas de los resultados).

Atentamente,

NUESTRA MISIÓN

“Expresar el amor de Dios mediante una atención integral de salud a la comunidad y la formación profesional médica, sin distinciones, para una vida abundante a través de un cuidado personal para la gloria de Dios y al servicio del Ecuador.”



NUESTRA VISIÓN

“Ser reconocidos como el Hospital líder y seguro centrado en el paciente que brinda experiencias excepcionales, a través de una atención de salud que mejore su calidad de vida en forma integral tanto física como emocional, social y espiritual, con los más altos estándares, tecnología de vanguardia y excelencia en la educación médica.”

NUESTROS VALORES



Damos prioridad a la vida sobre todas las cosas.



Coherencia entre lo que pensamos, decimos y hacemos.



Mejoramos, creamos y agregamos valor.



Empatía, consideración, gran estima, respeto y la mejor atención.



Cuidamos, preservamos y defendemos la imagen institucional.



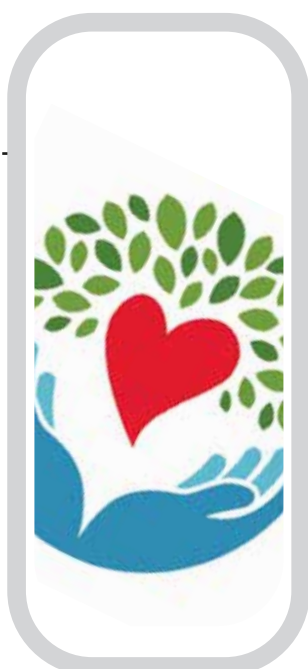
Generando bienestar.



Responsabilidad, buen uso de los recursos y honestidad en todo lo que hacemos.



NUESTROS EJES TRANSVERSALES



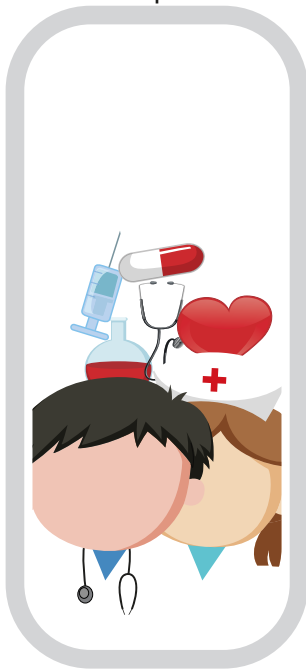
ESPIRITUALIDAD

Basados en nuestra misión "Expresar el amor de Dios..." y en el primer valor: "Compromiso Cristiano" nos enfocamos en el desarrollo de conductas y hábitos que nos permitan vivir un modelo de servicio integral a los pacientes y al cliente interno garantizando una experiencia de servicio al cliente centrado en el amor de Dios y el amor al prójimo.

SEGURIDAD DEL PACIENTE

Promovemos una cultura de Seguridad del Paciente abierta, justa y responsable a fin de garantizar una atención humanizada y segura. Nos comprometemos a cuidar a todos nuestros pacientes buscando generar confianza, construir experiencias memorables que generen su fidelización a través del mejoramiento de su salud y calidad de vida. Brindamos una atención amable, empática y respetuosa, entendiendo las necesidades del paciente y su familia.





EXCELENCIA Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN

Estamos comprometidos con la calidad y la seguridad del paciente, garantizando una atención humanizada y de excelencia para mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes y lograr su plena satisfacción.

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

Asegurando un comportamiento transparente, ético, empático y responsable en todas nuestras interacciones, dando protagonismo al paciente y su bienestar y generando compromiso con el conocimiento científico basado en nuestra:

- Relación con los pacientes.
- Relación con nuestros colaboradores y estudiantes.
- Relación con los proveedores, empresas y aseguradoras.
- Relación con la comunidad y la sociedad.



ESTRATEGIA DE SERVICIO



NUESTRO PROPÓSITO

Dar una atención segura y de excelencia
centrada en el amor de Dios y en el amor
a las personas

NUESTRA PROMESA

- Seguridad del Paciente
- Empatía
- Precio Justo
- Experiencias Memorables
- Innovación Constante

HVQ EN ACCIÓN

RELACIÓN CON LOS PACIENTES



PACTO GLOBAL DE
NACIONES UNIDAS

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE



El Hospital Vozandes Quito continua con la ejecución del programa de Seguridad del paciente para garantizar una atención segura y responsable.

Continuamos con la socialización y concienciación continua sobre los derechos del paciente a través de folletería, videos en pantallas y página web.

Hemos implementado la política de seguridad del paciente, política de calidad.

HVQ Sonrisas: Se inicio en el 2018 y se implemento en alianza estratégica con el Grupo Corydon. Es una iniciativa que forma parte del proyecto de humanización de la atención y proyecto Experiencia del Paciente que busca brindar experiencias memorables a los pacientes y sus familias contribuyendo a mejorar la recuperación y la calidad de vida de los pacientes. Se han realizado visitas frecuentes en el año 2019 a pacientes adultos y pediátricos del Hospital, a las Fundaciones Operación Niños Saludables y Hogar para sus Niños llevándoles sonrisas y aportando con el humor en medio de su situación.

Clínica de Diabetes

El objetivo de este Programa es brindar una atención integral, de calidad y oportuna. Es un programa de beneficios subsidiado para pacientes con diabetes, la mayor población parte del programa, son personas de tercera edad. El programa es integral e incluye exámenes, atención médica integral, terapia nutricional y charlas educativas de los diversos problemas asociados a la Diabetes.

El Hospital Vozandes cuenta con un área de Trabajo de Información y Atención Social (TIAS), en donde se analizan casos de pacientes en situaciones vulnerables o de riesgo con el fin de brindarles apoyo socioeconómico.

RELACIÓN CON NUESTROS TRABAJADORES Y ESTUDIANTES



El Hospital Vozandes Quito contribuye a la felicidad de sus colaboradores mediante la implementación de varios proyectos y programas.

Creamos en el año 2018, el programa "Nuestros Peques nos visitan", hasta la fecha 100 hijos de médicos y empleados, comprendidos entre las edades de 6 a 12 años, han visitado el lugar de trabajo de sus padres, esto ha afianzado el vínculo afectivo entre padres e hijos y ha favorecido el sentimiento de pertenencia de nuestros colaboradores con el Hospital.



7 - 8



6



7 - 8



10



RELACIÓN CON NUESTROS TRABAJADORES Y ESTUDIANTES



PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Contamos con la política y el comité de seguridad y salud ocupacional para impulsar y propiciar condiciones de seguridad, salud ocupacional y mejoramiento continuo de nuestros servicios con el fin de proteger la vida y la salud de todos sus colaboradores en el desempeño de sus labores.

Cuidamos la salud de sus colaboradores, es por esto que se implementó desde el año 2017 los días jueves de cada semana como el "Día Saludable", en este día se ofrece al personal en el tiempo del café opciones saludables beneficiando de esto un promedio de 300 empleados por día; y, se ofrece un almuerzo balanceado con proteína, frutas y verduras, beneficiando a un promedio de 130 colaboradores por día.

Aseguramos la vigilancia de la salud continua de todos sus colaboradores, durante el 2019 se realizaron 2.612 atenciones en el Servicio Médico de Empresa por patologías generales y chequeos anuales a 492 colaboradores.

Garantizamos la capacitación de nuestros colaboradores sobre los programas de riesgos psicosociales, alcohol y drogas y VIH Sida.

Implementamos el programa de "5 minutos de seguridad" que consiste en realizar pausas activas y calistenia laboral, en todas las áreas del Hospital. Garantizamos la confidencialidad y transparencia de la información a través de la firma de convenios de confidencialidad con empleados, médicos, estudiantes y personas bajo contrato de servicios profesionales.

Firmamos convenios con el Ministerio del Trabajo para apoyar los proyectos: "Empleo Joven" y "Mi Primer Empleo", con la finalidad de potenciar las oportunidades de empleabilidad para los jóvenes.

Continuamos trabajando en una visión de excelencia en la educación médica, generando el compromiso con el conocimiento científico. En el 2019 se otorgaron 44 becas a estudiantes de posgrados en medicina (postgradistas) y 24 becas para internado rotativo (último año de la carrera de medicina).

Adicionalmente contamos con 6 convenios firmados con Centros de Educación Superior nacionales e internacionales, mismos que nos han permitido formar y desarrollar las prácticas de estudiantes de pregrado y posgrado.



1



6



7 - 8



10



RELACIÓN CON NUESTROS TRABAJADORES Y ESTUDIANTES



PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Implementamos el Centro de Simulación para posgrados con la finalidad de generar destrezas a lo largo de la formación médica garantizando un conocimiento integrado, no solo teórico sino práctico, por ello, en el año 2019 hemos realizado 28 talleres de temas como inmovilizaciones de extremidades, prácticas de diferentes suturas y prácticas de técnicas en laparoscopia básica.

Contribuimos al conocimiento y formación de la comunidad médica en el 2019 mediante las XXXI Jornadas Médicas Vozandes, cuyo tema fue "Enfermedades crónicas no transmisibles para el 2020", con la participación de 44 expositores nacionales e internacionales de alta experticia, mediante exposiciones, mesas redondas y talleres con la asistencia de 317 participantes. Se contó con el auspicio del Ministerio de Salud Pública, Sociedad Ecuatoriana de Medicina Familiar y con el Aval académico de la Universidad de las Américas (UDLA).



1



6



7 - 8



10



RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES, EMPRESAS Y ASEGURADORAS



Consideramos a los proveedores como aliados estratégicos en nuestra cadena de servicio, por ello procuramos relaciones a largo plazo, con procesos de selección transparentes, donde las decisiones de contratación no recaen sobre una persona o un área determinada sino dentro de un comité multidisciplinario.

Preocupados por el bienestar del personal de las empresas de servicios complementarios que nos brindan un servicio, realizamos una estricta vigilancia de las normas Salud y Seguridad ocupacional dentro del Hospital.

En 2019 se gestiona con nuestros aliados, activaciones y ferias que promueven la cultura de prevención de salud en la familia. Adicionalmente se realiza el envío periódico de mailings con contenido de salud para sus usuarios y colaboradores, con el fin de contribuir a mejorar su calidad de vida.



1 - 2



10



RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES, EMPRESAS Y ASEGURADORAS



PACTO GLOBAL DE
NACIONES UNIDAS

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

Con el objetivo de garantizar la confidencialidad de la información de nuestros pacientes, se fortalecen cláusulas en los convenios gestionados con terceros, que permiten un buen manejo de la información vulnerable en respeto a los derechos de los pacientes.

Procesos de Auditoría

Como parte de nuestros procesos de mejora, contamos con un proceso de auditoría de cuentas continuo, que nos permite identificar puntos clave de acción, atención de reclamos y proceso transparente de información con nuestros seguros y pacientes.



RELACIÓN CON LA COMUNIDAD Y SOCIEDAD



Simulacro de Incendios

El Hospital Vozandes Quito realizó en el 2019 el "Simulacro de Incendios", para medir nuestra capacidad de respuesta a situaciones que podrían poner en riesgo la vida de los colaboradores, pacientes y la comunidad, este es un evento

anual que lo realizamos en alianza estratégica con la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, la Cruz Roja, el Cuerpo de Bomberos, Ministerio de Salud Pública, Policía, Ecu 911 y la comunidad aledaña al Hospital.

Proyecto de Capellanía

Seguimos contribuyendo con el know-how en la formación de capellanes en los programas de Capellanía Hospitalaria y Capellanía Integral para ofrecer un cuidado pastoral, acompañamiento emocional y asistencia espiritual a personas afectadas en su salud física, emocional y espiritual en los distintos contextos donde se presente esta necesidad como hospitales, clínicas, centros de rehabilitación, hospicios, asilos de ancianos, orfanatos, Iglesias, empresas, hogares y otras áreas de apoyo a la comunidad llevando un



RELACIÓN CON LA COMUNIDAD Y SOCIEDAD



PACTO GLOBAL DE
NACIONES UNIDAS

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

mensaje de vida y esperanza. Hemos graduado hasta el 2019 a 73 capellanes, 52 mujeres y 21 varones. Se otorgaron 16 becas a estudiantes para estos programas.

Academia Bruckner

El Hospital Vozandes en 2019 renombro y reveló la nueva imagen de su Academia como "Academia Bruckner" que cubre todas las actividades de formación y educación continua científica, médica y pastoral como Hospital Docente.

La Academia aglutina:

- Programas de Educación Continua
- Programas de formación médica de posgrados
- Ediciones de la Revista Médica Vozandes: Destinado para la comunidad científica, publicamos dos volúmenes en el año 2019.
- Jornadas médicas Vozandes
- Programas de Especialización en Capellanía Hospitalaria y Capellanía Integral

Con Jesús en el Corazón

Es una iniciativa que la venimos trabajando desde el 2017 con el propósito de compartir nuestra Misión "Expresar el amor de Dios..." bajo el paraguas de nuestros valores "Compromiso Cristiano" y "Responsabilidad Social" enfocado en la atención en salud integral a niños, niñas, adolescentes y adultos mayores en situaciones de riesgo, maltrato o indefensión. Este proyecto también busca fomentar una cultura de empatía, generosidad y solidaridad de los colaboradores del HVQ y sus familias con el prójimo.

Las acciones de la iniciativa han tenido DOS focos principales:

- **Hogar para sus niños** – Proyecto que atiende a 25 niños entre 0 a 5 años, pertenecientes a la ciudad de Quito, a quienes el Hospital ha brindado atenciones médicas y envío periódico de medicamentos según sus necesidades frecuentes.
- **Operación niños saludables** – La Fundación atiende a 60 niños entre 7 y 15 años de sectores vulnerables, entregándoles almuerzos y deberes dirigidos. El accionar del Hospital estuvo relacionado con caravanas médicas multidisciplinarias que atendieron a los niños, permitiendo conocer su estado de salud desde el eje pediátrico, oftalmológico, dental y emocional.



RELACIÓN CON LA COMUNIDAD Y SOCIEDAD


PACTO GLOBAL DE
NACIONES UNIDAS

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

Programas de educación en salud a la comunidad

El Hospital Vozandes produce el programa **“Vida en un Minuto”** que tiene como propósito brindar consejos prácticos de salud a la comunidad en un minuto orientado a salud preventiva, se transmite en la radio HCJB diariamente en tres momentos en espacios de mayor audiencia.

Auspiciamos el Programa **“Ciudad Medica”** de la Radio HCJB, que es una Revista compacta de 15 minutos donde “El lado humano de la salud cobra vida” (frase tomada de HCJB) a través de entrevistas con profesionales de la salud provistos por el Hospital Vozandes quienes imparten consejos diarios en salud e información de los últimos descubrimientos científicos, orientado hacia una salud preventiva. Este programa se transmite de lunes a viernes en dos horarios en la mañana y la noche.

Charlas y conferencias de salud en la comunidad: con la finalidad de concienciar a la población sobre temas sensibles, se realizaron en el 2019 dos charlas presenciales con las campañas “Diabetes y familia” y “No es un juego es tu vida” este último enfocado en la prevención del cáncer de mama.

Videos educativos y Consejos médicos en redes sociales: Durante el 2019 se entregará de forma periódica a la comunidad digital sobre medidas de prevención mediante videos y consejos sobre Higiene de manos, generalidades de la hepatitis, deporte esporádico, consumo de drogas en niños y adolescentes, familia y primeros auxilios, entre otros temas de actualidad que aportan a la salud de los hogares.

1 - 2



6



8



RELACIÓN CON LA COMUNIDAD Y SOCIEDAD


PACTO GLOBAL DE
NACIONES UNIDAS

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

Salud en el Deporte

Fomentando el deporte en la juventud y su beneficio para la salud y el mejoramiento de calidad de vida, el Hospital Vozandes Quito auspicio en el 2019 al Campeonato Nacional de Jockey realizado en la ciudad de Quito.



Fundación Vozandes

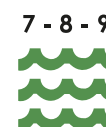
Fue creada a finales del 2018 con el propósito de brindar servicios de salud integral a la comunidad, así como el apoyo social y económicos de personas de mayor vulnerabilidad en situaciones de riesgo o indefensión, sin distinciones de ningún tipo.



RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE



El Hospital Vozandes Quito cuenta con un Comité de Manejo de Desechos Hospitalarios y un Plan de Minimización de Residuos y Desechos enfocándose en el reciclaje de materiales de oficina, optimización de recursos y medidas ecoambientales:



RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE


PACTO GLOBAL DE
NACIONES UNIDAS

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE


Reducción de generación de aceite vegetal de frituras en la cocina del hospital



Disminución del consumo de energía eléctrica mediante la sustitución de las lámparas de descarga (fluorescentes) por lámparas de tecnología led



Reemplazo de equipos de alto consumo de energía eléctrica por equipos de bajo consumo eléctrico.



Reducción en el consumo del agua potable a través del reemplazo de la grifería de los baños del Hospital con inodoros ecoamigables.

7 - 8 - 9



Mantenemos el plan de manejo de gatos implementado desde el año 2015, que consiste el suministro de alimentación y tratamiento (captura, castración, donación) que contribuye al control de las aves en el Hospital y la eliminación de roedores.

Implementamos en el 2019 el programa de insonorización que contribuye a la disminución de la contaminación acústica y del ruido ambiental a nivel interno y aledaño al hospital.

Impulsamos la movilización limpia con la creación de los parqueaderos de bicicletas para pacientes, familiares y colaboradores del HVQ.

HVQ EXPERIENCIAS



PACIENTES

Brindar experiencias memorables centrado en las personas es un objetivo primordial del Hospital Vozandes. Durante el 2019 se implementaron varios proyectos como un punto de partida para el desarrollo del Programa de Experiencia del Paciente, los cuales están enfocados en la mejora de la experiencia del paciente durante su estancia en el hospital, mejora de la gestión interna y mejora de la infraestructura:

1. Mejora de la experiencia durante la estancia en el Hospital:

Pasillo del Arte, un espacio cálido que transmite a las personas un mensaje de amor, esperanza en tiempos de dolor y vulnerabilidad a través del arte y la cultura y como un aporte a la comunidad con la exhibición gratuita de obras de artistas ecuatorianos que exhiben sus obras alineadas con la creación, la naturaleza, la familia y los valores.

HVQ Sonrisas; un programa de Clown Hospitalario en alianza estratégica con el Proyecto Corydon que fue implementado para conectarse con el paciente y su familia en medio del dolor de una manera tierna y sincera buscando generar sonrisas y carcajadas en esos tiempos de adversidad humanizando así nuestra atención y haciendo de la estancia de nuestros pacientes una experiencia memorable con un promedio de 2 - 3 visitas mensuales a pacientes hospitalizados y la inclusión del módulo de Clown Hospitalario en el Programa de Capellanía Hospitalaria.

Experiencias WOW con detalles para los pacientes: día del niño, día de la mujer, día del amor y la amistad, cumpleaños, Día de la

madre, serenatas de navidad y fin de año, peinados y maquillaje en navidad, cena especial de navidad para el paciente y su familia, entre otros.

Proyectos asociados a los sentidos: Experiencia olfativa con el aroma creado para el Hospital en espacios de espera. **Implementación de Música ambiental** * **Implementación de zonas de carga de celulares** * **Wifi libre.**

2. Mejora de la Gestión Interna:

Implementación del Sistema de Gestión de Turnos y Caja preferencial que aportaron a disminuir los tiempos de espera y agilidad en la atención al paciente ambulatorio y de atención preferencial. * **WhatsApp para citas.** * **Ampliación de cartera de servicios y paquetes promocionales.**

***Campañas internas** enfocadas a tocar a los colaboradores para conectarlos empáticamente con los pacientes y sus familias bajo la línea: #HVQemociones, #HVQempatia, #HVQarte, #HVQexperiencias.

3. Mejoras para confort Hospitalario:

Incremento del número de habitaciones privadas en respuesta a las sugerencias de nuestros pacientes * **Modernización e incremento del número de habitaciones individuales para brindar un mejor confort para los pacientes.**

Se amplía el área de parto personalizado para brindar comodidad y fomentar el vínculo entre mamá y bebé.

HVQ EXPERIENCIAS



COLABORADORES

El Hospital Vozandes Quito inicio la implementación del programa de experiencias memorables del colaborador, en diciembre 2019 se inauguró un espacio disruptivo para el confort y relax para contribuir a su salud integral de los colaboradores y fomentar el espíritu de equipo.

Continuamos con la ejecución del programa de capacitación a los colaboradores para mejorar su desempeño y productividad.

Implementamos el programa de Embajadores de Marca en el año 2019 cuyo objetivo es promover el compromiso, filosofía institucional e impulsar la identidad con el Hospital, para lo cual se seleccionó a 21 colaboradores entre empleados y médicos para proyectar a los clientes y a otros componentes de la organización nuestra marca.

Continuamos con la realización de las "Cenas concierto", celebraciones especiales que se realizan en honor al compromiso y fidelización de nuestros colaboradores, un espacio de integración, reconocimiento e interacción social.

Conocemos la importancia de la conexión madre e hijo, por lo que hemos implementado la Sala de apoyo a la Lactancia, un espacio apropiado donde las madres trabajadoras del Hospital pueden asegurar la alimentación adecuada de sus hijos lactantes.

Creamos el programa "Soy Vozandes" que contribuye a desarrollar hábitos y conductas en los colaboradores basado en la filosofía institucional y la estrategia de servicio a través de la biblioteca de contenido AP digital.

Continuamos realizando el programa "Con Jesús en el corazón", tiempo para compartir y celebrar con las familias de nuestros colaboradores, enfocados en fortalecer nuestros valores corporativos, reforzar los lazos afectivos con nuestros empleados y médicos y fidelizarlos con el Hospital.

Implementamos el programa de "HVQ Empatía" a los colaboradores destacados en el cumplimiento de la estrategia del servicio del Hospital a través de un video "Su día de trabajo en el HVQ", publicado en las pantallas del Hospital y en redes sociales.

Hemos implementado políticas de incentivos, beneficios al personal y administración de remuneraciones con el fin de lograr compromiso y fidelización de los colaboradores con el hospital y contribuir a una mayor productividad individual y corporativa.

HVQ EXCELENCIA



CALIDAD

Con el fin de promover la Excelencia y la Calidad en la Atención implementamos el área de Calidad y Seguridad del paciente procurando la mejora continua de nuestros procesos. Se implementó el área de mercadeo y comunicaciones, generando acciones que nos permitieron mantener el posicionamiento en el sector salud y acercar el Hospital a la comunidad, se implementaron también las áreas de planificación y estrategia y gestión de proyectos con el fin de apoyar a las autoridades en la toma de decisión respecto de los avances y cumplimiento de las metas y compromisos institucionales y se realizó la creación de nuevas especialidades y subespecialidades médicas con la finalidad de ofrecer más servicios a la comunidad.

En beneficio de nuestros pacientes el Hospital Vozandes Quito realizó la innovación de la infraestructura hospitalaria, la tecnología biomédica e incremento de la capacidad instaladas de camas hospitalarias y de observación, lo que nos permitió aumentar la productividad en varios sectores del hospital, disminuyendo el tiempo

del alta hospitalaria, el tiempo de estancia hospitalaria, incrementando la rotación de camas en emergencia, de igual manera implementamos la gestión de turnos lo que permitió mejorar los tiempos de espera en cajas y en la atención al paciente en consulta externa, mejoramos la inocuidad y calidad del sistema de alimentación por medio de la firma del convenio con Hanaska y la implementación del sistema de nómina Gentix, alineando de esta manera los estándares a las necesidades actuales, para mantener una gestión innovadora y de calidad en favor de nuestros pacientes y colaboradores.

Iniciamos la transformación digital en el Hospital con el kik off del proyecto de Horizon, que constituye en dotar al personal asistencial con el mejor GIS de la región y un ERP moderno de acuerdo a las necesidades actuales de tener información fiable y en tiempo real. En 2019 iniciamos la implementación de la estrategia de servicio, enfocada en la atención centrada en la persona en alianza con la Organización Planetree.

HVQ ESPIRITUALIDAD

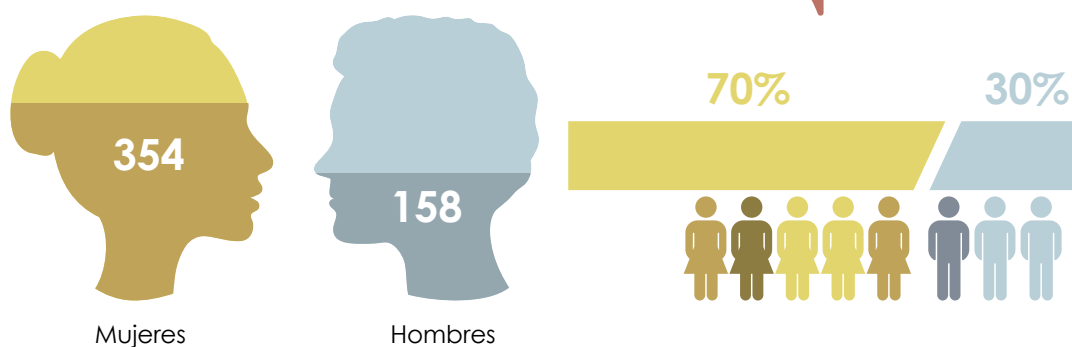


Se implementó el programa de crecimiento espiritual para los colaboradores enfocados en el fortalecimiento de la misión, visión, valores, ejes transversales y estrategia de servicio. Se desarrollaron 5 eventos durante el año 2019 de crecimiento y apoyo espiritual a todos los colaboradores del Hospital con una asistencia de 800 personas. Se continua con los espacios de reflexión espiritual dirigida a los pacientes y familiares los días miércoles en la capilla del Hospital.

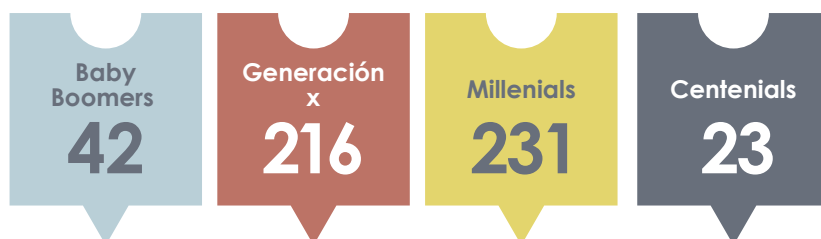
Se realizaron 19.151 visitas de acompañamiento, consuelo y apoyo a los pacientes hospitalizados como parte de la atención integral que brinda el Hospital. Se continua con el programa de consejería y acompañamiento a colaboradores y médicos del Hospital, Se implementó el programa de Cuidado al Cuidador Se continua con el programa de Cardiología espiritual dirigido a los médicos en formación

HVQ EN CIFRAS

Número de Empleados: **512**



POR GENERACIÓN

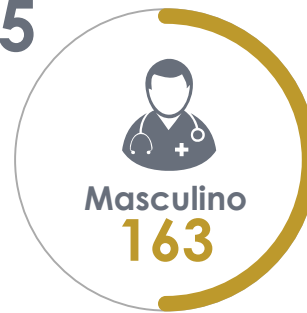


Personal
con discapacidad



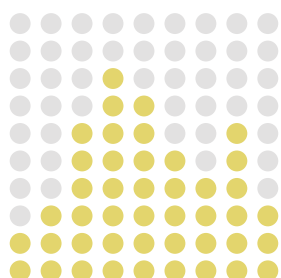
Número de Médicos:

275



POR GENERACIÓN





Promedio de antigüedad

9
años

Rotación de personal

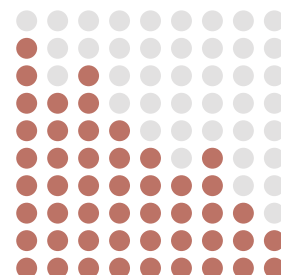
1,89%

No. Cursos/Talleres realizados

68

No. Colaboradores capacitados
entre empleados, médicos y becarios

865



CIFRAS HOSPITALARIAS



Número de atenciones

423.365


Estancia Hospitalaria
(rotación de camas):

3 días

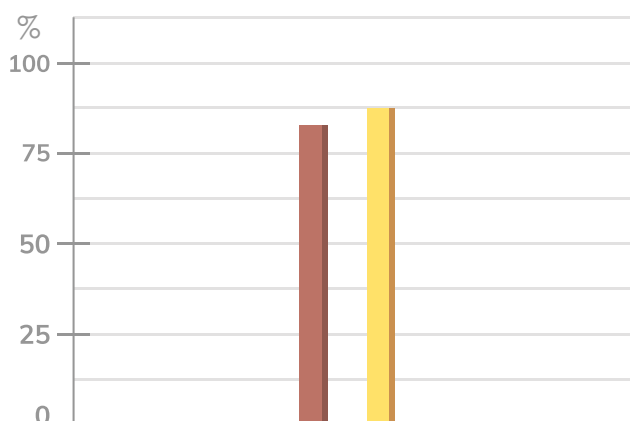

Rendimiento
promedio por cama

7 veces



Tasa ocupación

63%



1 NPS: 82.51%

2 Satisfacción del Paciente: 83.17%



Retorno sobre ventas

2.33%



Ventas Totales 2019:

40.7 millones
de dólares



RANKING HOSPITALARIOS



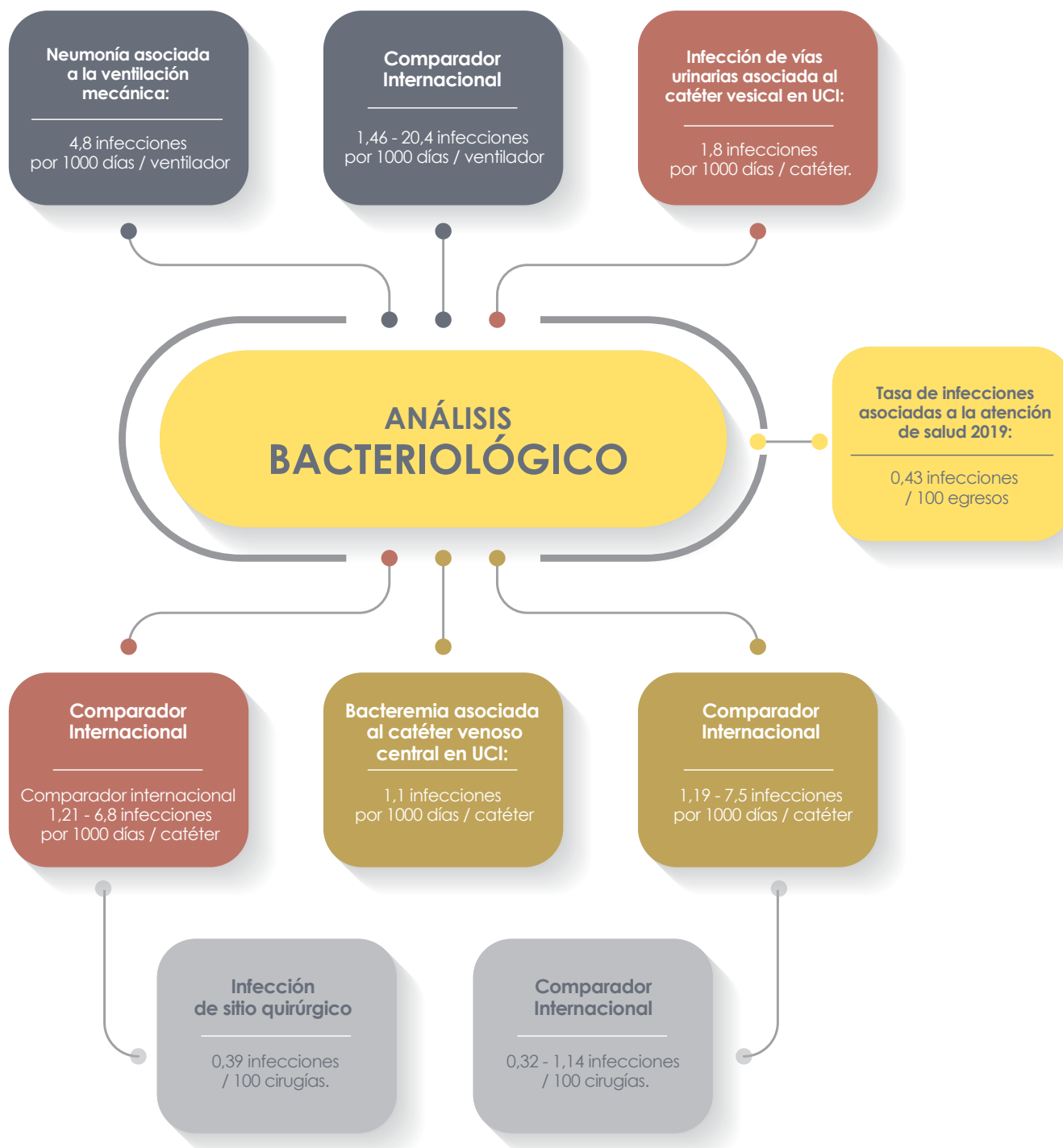
Top branding
de Ejecutivos

Fuente: Revista Ekos 2019



Top 50 de Clínicas
y Hospitales

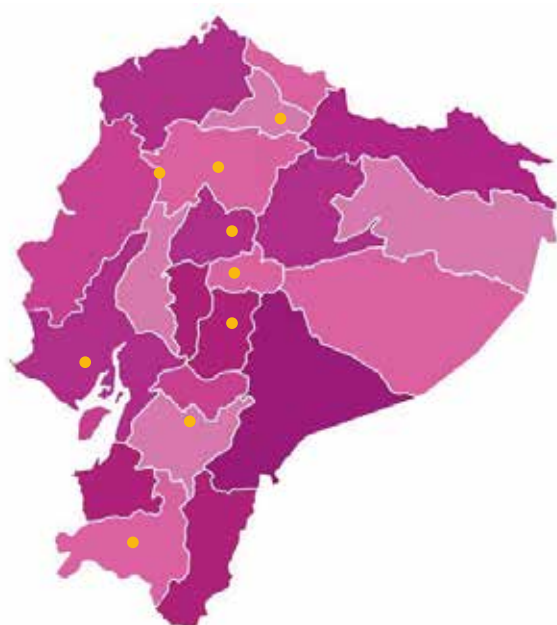
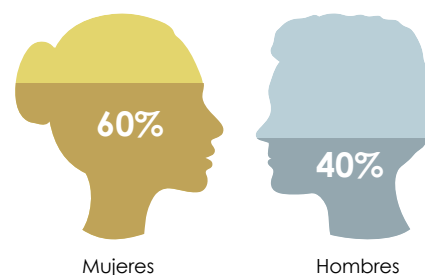
Fuente: Revista Ekos 2019



ESTRATEGIA DIGITAL



REDES SOCIALES



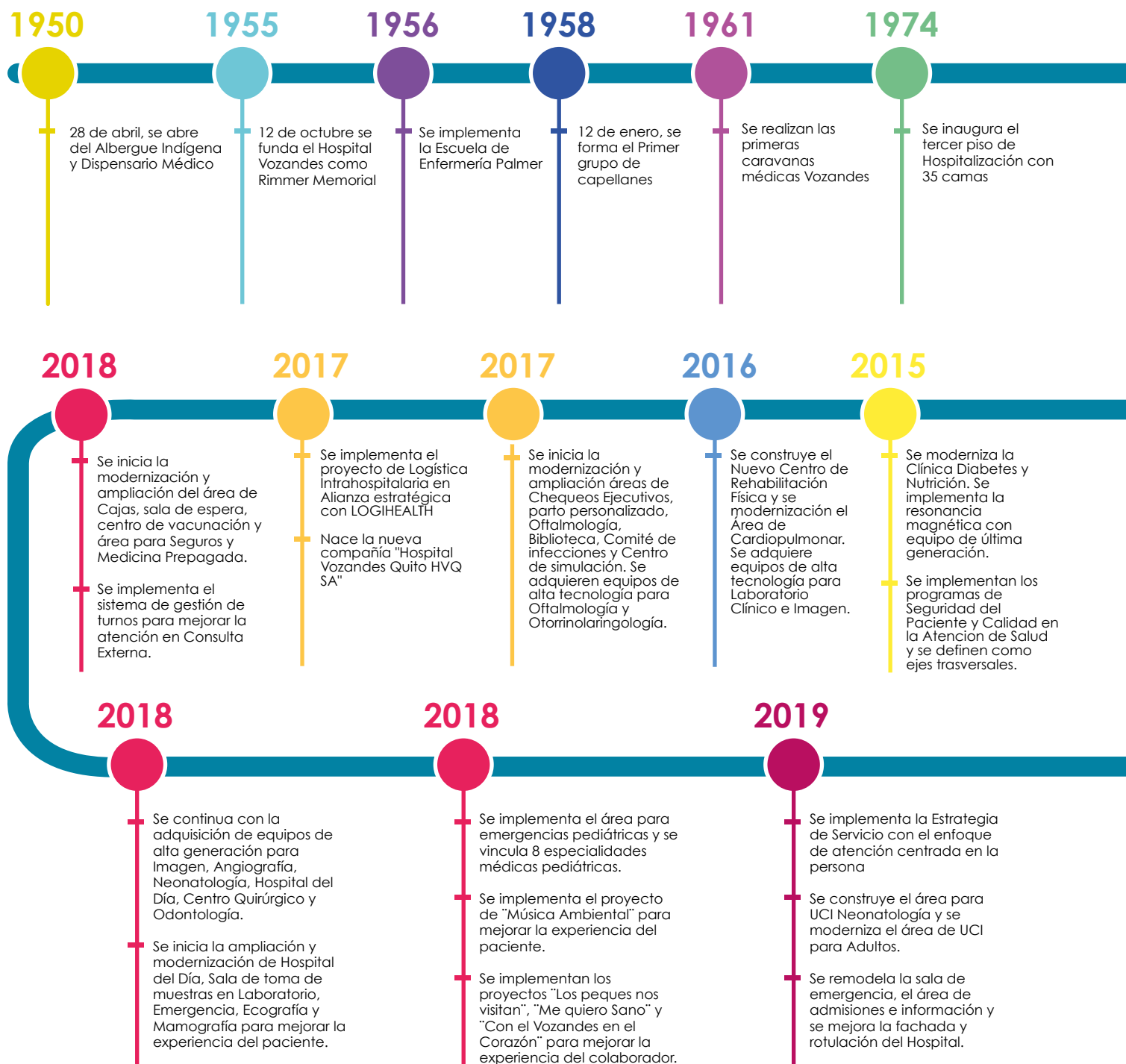
CIUDADES DE LOS SEGUIDORES

Quito
Guayaquil
Ambato
Riobamba
Ibarra
Loja
Santo Domingo
Latacunga
Cuenca

PAÍSES DE LOS SEGUIDORES

Ecuador
Estados Unidos
España
Argentina
Colombia
Perú
Brasil

HVQ EN EL TIEMPO





1978

Se implementa oficialmente el departamento de docencia por el Dr. Evert Bruckner

1979

Se inició el programa de Cardiología Espiritual, que enseña el modelo más grande de atención integral para cubrir las necesidades físicas y espirituales de las personas.

1984

Se implementa el proyecto de cuidado domiciliario de enfermería

1987

Se publica el primer volumen de la Revista Médica Vozandes con 4 manuscritos.
Se recibe la primera promoción de internos rotativos de la Universidad Central del Ecuador.

1987

Inicia el primer posgrado de Medicina Familiar con la Universidad Católica de Cuenca.
Se inicia las I Jornadas Médicas Vozandes con el tema Infectología y Medicina Tropical

2014

Se inicia la adquisición de equipos de última generación para el Centro Quirúrgico

2005

Se gradúa la primera promoción de 55 médicos en Medicina Familiar.

1996

Se inaugura el Proyecto Vida con la ampliación del Hospital (Project Life)

1995

Se inaugura la clínica de VIH/SIDA
Se implementa el programa de externado en alianza estratégica con la Universidad Católica del Ecuador.

1994

Se realiza el primer simulacro de emergencia, mismo que en la actualidad se lo realiza anualmente.

1991

Se reconoce al Hospital Vozandes Quito como Hospital Docente.

2019

Se implementan los proyectos de "Pasillo del Arte" y "Experiencia Sensorial" para mejorar la experiencia del paciente y sus familias.
Se realiza la ampliación del área de hospitalización con la construcción de nuevas habitaciones privadas en respuesta a la demanda de los pacientes.

2019

Se implementan nuevas especialidades y subespecialidades médicas
Inicia el Proyecto de Transformación Digital Horizon

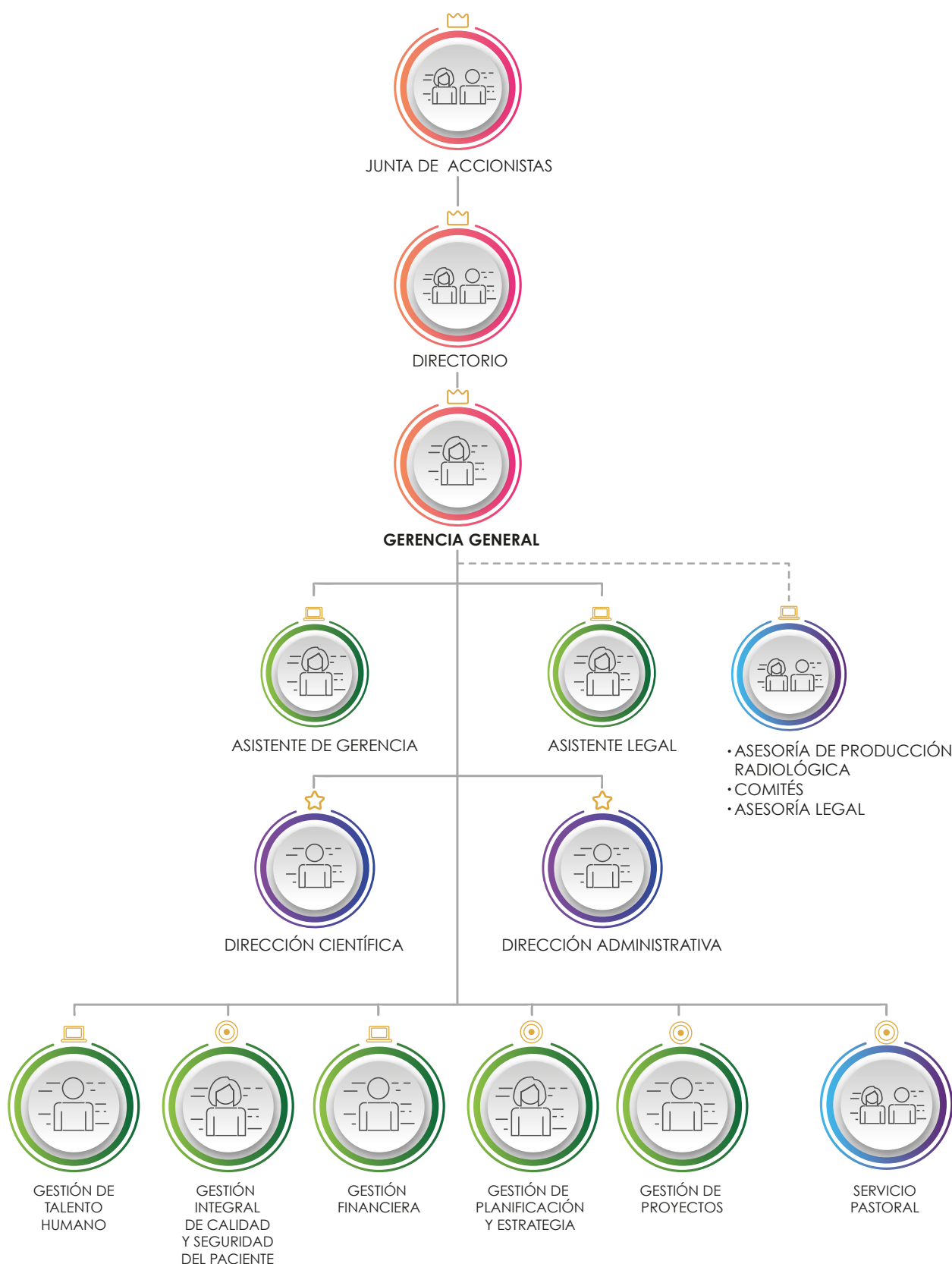
2019

Inicia el programa de atención centrada en el paciente con la afiliación a Planetree
Nace la Academia Bruckner que aglutinará todo lo relacionado a educación continua que ofrece el Hospital.

2019

Se firma convenios con la Fundación Hogar para sus niños como parte del proyecto de Responsabilidad Social.
El HVQ se adhiere a Pacto Global.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



AROMEMEMORIA

HOSPITAL VOZANDES QUITO 2019



www.hospitalvozandes.com

SÍGUENOS:     

Villalengua Oe2-37
y Av. 10 de Agosto