



HOSPITAL VOZANDES QUITO

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



2020 MEMORIA

www.hospitalvozandes.com

Junio, 2021

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

Estimado Sr. Secretario General,

A nuestras partes interesadas:

Me complace confirmar que Hospital Vozandes Quito HVQ SA reafirma su respaldo a los Diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas en las áreas de los derechos humanos, el trabajo, el medioambiente y la anticorrupción.

En esta Comunicación de Involucramiento bianual, describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto Global y sus principios a nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias.

También nos comprometemos a compartir esta información con nuestras partes interesadas a través de nuestros principales canales de comunicación.

Atentamente,

Kimena Pacheco

Gerente General
Hospital Vozandes Quito



Damos prioridad a la vida sobre todas las cosas!

2020 ha sido un año muy difícil para la humanidad debido a la pandemia mundial provocada por el SARS-CoV-2, "un gigante letal desconocido" que derivó en una emergencia sanitaria mundial y generó una crisis de gran magnitud a nivel social, emocional y económico.

El impacto de esta pandemia es inmensurable, nuestra capacidad de respuesta ante estos eventos sorpresa estuvo a prueba, no podría aseverar si estuvimos o no preparados, si esta pandemia sacó lo peor o lo mejor de cada uno. Lo que sí puedo decir es que vivimos tiempos indescriptibles, tiempos dolorosos en gran manera, donde se pudo evidenciar nuestra capacidad de reacción, adaptación y resiliencia al enfrentarnos a esta crisis.

Las medidas tomadas alrededor del mundo, como el confinamiento en casa para protegernos del virus, quizá fueron las más adecuadas en ese momento, pero tuvieron un impacto directo en nuestro estilo de vida, la economía global, familiar y personal, así como los índices de estrés emocional, los niveles de violencia y la afectación sin fronteras a los más vulnerables de nuestra sociedad.

Por otro lado, el personal de primera línea en la lucha contra el virus, como nuestros médicos, enfermeras, tecnólogos, personal de higiene y todos aquellos que estuvieron en contacto directo e indirecto con los pacientes afectados se jugaron la vida y vivieron de cerca los desenlaces fatales en nuestros pacientes y sus familias, convirtiéndose en héroes en la lucha contra el virus.

Nuestra solidaridad y oración con todas las familias que perdieron a sus seres queridos durante esta pandemia. Mi reconocimiento y agradecimiento a todos nuestros colaboradores que estuvieron al frente y detrás de bastidores, dando lo mejor de sí en favor de la vida y el bienestar de nuestros pacientes y sus familias.

Sin duda la pandemia nos cambió el rumbo y ejerció la más grande y rápida presión



hacia la transformación, hacia un nuevo estilo de gestión estratégica.

Gestionamos la crisis desde la primera alerta en Quito y la paciente cero en Guayaquil, adoptando un nuevo modelo de gestión asistencial con protocolos seguros y probados para el control y vigilancia permanente, implementando áreas totalmente independientes y separadas físicamente para la atención a pacientes con enfermedades respiratorias y pacientes con otras patologías, con las más estrictas medidas de bioseguridad y estrategia de comunicación permanente a todo nivel.

Enfrentamos casos muy difíciles teniendo altos y bajos, sin embargo, creemos que las medidas que tomamos nos permitieron tener un índice de mortalidad bajo en pacientes con SARS-Cov-2 y mínimo en contagios dentro del hospital.

Durante este tiempo, nuestra estrategia de servicio de dar una atención centrada en las personas priorizando la vida sobre todas las cosas, fue un gran impulso para gestionar mejor la experiencia de nuestros pacientes y nuestros colaboradores, logrando su fidelidad y compromiso.

Si bien la pandemia afectó económicamente al Hospital, se convirtió en una oportunidad para innovar nuestros servicios, cambiar paradigmas, y gestionar las tecnologías para proyectar mejoras en nuestra economía, fidelizar a nuestros pacientes y colaboradores, así como también, llegar a la comunidad con consejos de salud integral alineados a nuestros ejes transversales de Espiritualidad y Responsabilidad Social y Ambiental y convertirnos en un referente en salud para

la Gloria de Dios y al servicio del Ecuador.

La pandemia ha modificado nuestras prioridades y nos deja grandes desafíos en torno a fortalecer y mejorar nuestra relación Hospital- paciente, optimizar todos los procesos y orientar nuestros objetivos hacia la atención integral de salud centrada en la persona, basada en la innovación, excelencia y las experiencias memorables para nuestros pacientes y nuestros colaboradores.

Hemos dado pasos agigantados en el crecimiento y posicionamiento del Hospital, afianzándonos en ser un modelo de las mejores, eficientes y seguras prácticas en la atención y cuidado de nuestros pacientes, su familia y la comunidad, entregándoles una atención integral con amor y calidez. Nunca dejamos de servir, es una bendición contar con personal comprometido con la Misión del Hospital, que ama lo que hace y que sirve a cada paciente y sus familiares con calidez, empatía y respeto y constituyen una de nuestras más grandes fortalezas en favor de los pacientes, sus familias y comunidad. Un año más, compartiendo amor y esperanza y reafirmando nuestro compromiso con la seguridad del paciente, como una expresión del amor de Dios.

¡A la Gloria de Dios y al Servicio del Ecuador!

"Que Dios te bendiga y siempre te cuide; que Dios te mire con agrado y te muestre su bondad; que Dios te mire con agrado y te llene de paz". Números 6:24-26 TLA

Ximena Pacheco
GERENTE GENERAL

DIRECTORIO:

- Daniel Shedd
- Gary Gardeen
- Daniel Enns
- Oswaldo Vásconez
- Herman Schimacher
- Ruperto Suárez

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

2021 – 2025

"Ser el Hospital de referencia a nivel nacional en la atención de salud integral y la excelencia en la educación médica centrada en las personas que brinda experiencias, excepcionales."

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

Aseguramos 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

Nuestro propósito es "Dar una atención segura y de excelencia centrada en el amor de Dios y en el amor a las personas"

RELACIÓN CON LOS PACIENTES



10 PRINCIPIOS DE
PACTO GLOBAL DE
NACIONES UNIDAS

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE



- Desarrollo de la Estrategia de Servicio (propósito, promesa y principios de servicio) sobre la cual se monitorea la satisfacción y el NPS del paciente.
- Para el 2021 se completará su implementación.
- Creación de áreas COVID-19 totalmente separadas (Emergencia, UCI, Hospitalización) para la seguridad del paciente.
- Implementación de protocolos de bioseguridad de acuerdo a los estándares nacionales e internacionales.
- Comunicación continua sobre los derechos del paciente a través de medios físicos y digitales.

- Gestión de la seguridad del paciente para garantizar una atención integral humanizada y de excelencia, mejorando la calidad de vida de los pacientes y logrando su plena satisfacción.
- Implementación de TELEMEDICINA (Especialidades de Psicología y Psiquiatría).
- Mejoramiento de la interacción con nuestros pacientes a través de canales digitales.
- Atención preferente a pacientes de la Clínica de Diabetes, e incorporación de servicio a domicilio y seguimiento a través de canales digitales.



RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES, EMPRESAS Y ASEGURADORAS



Mejoramiento de la relación con nuestros proveedores para el aprovisionamiento eficaz de bienes, insumos y servicios garantizando una atención segura y oportuna a nuestros pacientes.

Fortalecimiento de la relación con empresas y compañías prestadoras de medicina prepagada, anclando más servicios, mejorando procesos y asegurando la transparencia en la relación comercial, en beneficio de nuestros pacientes.



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 eco ambientales.
- Nuestro compromiso con el medio ambiente es una prioridad para la organización. Dentro de este marco en noviembre del 2020 iniciamos nuestro proceso de afiliación a la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables, aseguramos la correcta clasificación y disposición de

desechos, cambiamos el 100% de iluminación a tecnología led, realizamos la primera medición de huella de carbono en el Hospital que servirá de línea base para la reducción a futuro de la misma.

- Disminución del 5% en la producción de desechos infecciosos en relación al año 2019, relacionado con el censo bajo en las áreas de hospitalización y al cierre temporal del Segundo piso Hospitalización a partir de marzo por la presencia de la pandemia.



RELACIÓN CON NUESTROS COLABORADORES Y ESTUDIANTES



10 PRINCIPIOS DE
PACTO GLOBAL DE
NACIONES UNIDAS

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE



- Implementación de la Política de Inclusión que fomenta la igualdad y empleabilidad justa, promoviendo el empleo femenino.

- Charlas internas que fomentan la no violencia y la prevención de abuso a nivel personal y laboral y soporte a casos que requieren seguimiento.

- Charlas de apoyo en temas como: "El manejo de emociones", "Manejo del tiempo con los niños", "Cuidado de adultos mayores" y "Manejo del tiempo con adolescentes".

- Aplicación de la modalidad de teletrabajo con 30 colaboradores, implementación de un sistema que nos ayuda a coordinar el trabajo bajo esta modalidad.

- Envío de Bots y consejos para una adecuada organización y adaptación a una modalidad de teletrabajo.

- Capacitación a todos los colaboradores en medidas de bioseguridad y uso de equipo de protección personal en situación de Covid.

- Vigilancia de la salud continua de nuestros colaboradores.

- Capacitación de nuestros colaboradores sobre los programas de riesgos psicosociales, alcohol y drogas y VIH Sida.

- Graduación de 11 postgradistas de la segunda promoción de especialistas de la Academia Bruckner en las especialidades de: Medicina Familiar, Cirugía General, Traumatología y Emergencia.

- Proyecto de educación médica continua para re-certificación de médicos tratantes, plan piloto con las especialidades que forman parte de la docencia de los estudiantes: emergencia, medicina interna, medicina familiar, cirugía general, traumatología y otorrinolaringología.

- Otorgamiento de 44 becas a estudiantes de posgrados en medicina (postgradistas) y 24 becas para internado rotativo.

- Contribuimos al conocimiento y formación de la comunidad médica en el 2020, mediante las XXXII Jornadas Médicas Vozandes, cuyo tema fue "Enfermedades de Cabeza y Cuello", con la participación de 90 expositores nacionales e internacionales de alta experticia, mediante exposiciones, mesas redondas y talleres con la asistencia de 294 participantes.

- Creación de un equipo de apoyo en crisis para acompañamiento a nuestros colaboradores debido a las afectaciones en salud emocional y social por consecuencia de la pandemia.

- Charlas de apoyo en temas como: "El manejo de emociones", "Manejar del tiempo con los niños", "Cuidado de adultos mayores" y "Manejo del tiempo con adolescentes".

- Reconocimiento a nuestros colaboradores de primera línea por el compromiso, esfuerzo y lucha diaria salvando vidas en medio de la emergencia sanitaria.



RELACIÓN CON LA COMUNIDAD Y SOCIEDAD



10 PRINCIPIOS DE
PACTO GLOBAL DE
NACIONES UNIDAS

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE



Simulacro COVID

El Hospital Vozandes Quito realizó en el 2020 el "Simulacro COVID", para medir nuestra capacidad de respuesta frente a los nuevos requerimientos de manejo de pacientes COVID, en situación de pandemia. Con el fin de salvaguardar la seguridad de la vida de los colaboradores y la comunidad.

Proyecto de Capellanía

Seguimos contribuyendo con el know-how en la formación de capellanes en los programas de Capellanía Hospitalaria y Capellanía Integral, ahora bajo modalidad on line, con el fin de 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 mensaje de vida y esperanza. Hemos graduado hasta el 2020 a 98 capellanes, 69 mujeres y 29 varones.

Academia Bruckner

El Hospital Vozandes en 2020 movió muchas de sus actividades a la modalidad on line, manteniendo sus objetivos de formación y educación continua científica, médica y pastoral como Hospital Docente.

La Academia logró lo siguiente:

- Premiación de los mejores estudiantes del primer semestre 2020: cuadro de honor.
- Acreditación "Academia Bruckner" a los médicos graduados en Medicina Familiar.
- Graduación de 11 postgradistas de la segunda promoción de especialistas de la Academia Bruckner en las especialidades de: Medicina Familiar, Cirugía General, Traumatología y Emergencia.
- Eventos científicos para la comunidad médica en entornos virtuales: Simposio de Experiencias y Aprendizajes en tiempos de Pandemia COVID-19, una visión de 360 grados. Además, se realizó un Webinar gratuito de diagnóstico molecular enfermedades respiratorias.
- Indexación de la revista médica Vozandes a REDIB (red iberoamericana de innovación y conocimiento científico)
- Producción científica: manual de residentes temática "Medicina Interna" (con la participación de médicos especialistas y estudiantes)
- Investigación: Participación en el Primer Concurso Científico Nacional organizado por la Universidad Técnica de Manabí, ubicándose los estudiantes de la Academia Bruckner dentro de los 5 primeros lugares.

1 - 2



8 - 9



RELACIÓN CON LA COMUNIDAD Y SOCIEDAD



10 PRINCIPIOS DE
PACTO GLOBAL DE
NACIONES UNIDAS

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

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 tres 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. Durante el mes de diciembre se apoya al proyecto de Quito y de Latacunga ayudando en total a 47 niños del proyecto con el agasajo navideño y envío de donaciones de alimentos.
- Operación niños saludables – La iniciativa atiende a 51 niños entre 7 y 15 años de sectores vulnerables. El accionar del Hospital en 2020 estuvo relacionado con entrega de donaciones de alimentos para los hogares, agasajo de navidad para los niños con ropa y comida. Adicionalmente se consiguió con el apoyo de los colaboradores la donación de 11 pares de patines que se entregaron junto con clases de patinaje por voluntarios del mismo hospital a los niños del proyecto.

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, logrando 24 microprogramas con foco en salud preventiva Covid, salud emocional en medio de pandemia y otros temas de prevención.
- 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. Se produjeron 240 entrevistas a personal de salud del Hospital.
- Activación de la iniciativa "Mensajes que abrazan" cuyo objetivo era brindar mensajes y dibujos que tengan mensajes de ánimo para el personal de primera línea, se contó con el apoyo de pacientes, familiares, Colegios y Fundaciones quienes se unieron a esta campaña.
- Se abre en formato on line "Capilla Vozandes Cerca de ti" un espacio diseñado para que el Servicio Pastoral pueda enviar mensajes de aliento a las familias y colaboradores respecto a temáticas que apoyan la parte espiritual y emocional.

1 - 2



8 - 9



RELACIÓN CON LA COMUNIDAD Y SOCIEDAD



10 PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

• Charlas y conferencias de salud en la comunidad: con la finalidad de concienciar a la población sobre temas sensibles, se realizaron en el 2020 charlas virtuales sobre "¿Cómo ganarle a la crisis?" (Con el apoyo del Instituto para la Cultura Financiera), "Charla de hombre a hombre" y más temas coyunturales logrando 26 lives en video para aportar a la comunidad sobre el COVID y temas de salud.

• Videos educativos y consejos médicos en redes sociales: de forma periódica se informa a la comunidad digital sobre medidas de prevención de contagio, consejos para salud con el tema coyuntural de covid y otras fechas relacionadas a salud, logrando levantar 367 consejos en 2020.

Música y Salud:

En 2020 se apoya al Arte con mensajes de vida, así auspiciamos la producción de la canción "Blanco y Negro" que junto a la agrupación VAES y Generación 12, buscó contar una historia de esperanza en medio de la pandemia, este video fue producido en instalaciones del Hospital tratando de mostrar la lucha que se vive en medio del COVID 19. Se realizó en conmemoración al personal de primera línea que lucha diariamente por salvar vidas y en memoria de las personas que han perdido su vida en la lucha contra el COVID.

Con la misma agrupación se realizaron conciertos en fechas especiales y con el fin de brindar alivio en medio de la situación de estrés de confinamiento que estuvieron viviendo los hogares.

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, enfocados en tres proyectos estratégicos:

- Manos que dan
- Echando la Red
- Innovación

Afiliación a organizaciones clave:

Somos miembros activos:

- Women Empowerment Principles
- Pacto Global de Naciones Unidas Red Ecuador
- REDES (Red Ecuatoriana de Empresas Solidarias)
- Planetree



HVQ EXPERIENCIAS



COLABORADORES



El Hospital Vozandes Quito continua la implementación del programa de experiencias memorables del colaborador.

- Inauguración del área de relax, un espacio diseñado para el esparcimiento de colaboradores y personal de salud con áreas disruptivas y con elementos relajantes que mueven a un sano esparcimiento.
- Realización de un video motivacional y un campeonato de fútbol y ping pong para los médicos por su día internacional.
- Ejecución del programa de capacitación 2020 a los colaboradores para mejorar su desempeño y productividad. Hemos capacitado 700 personas de forma virtual y presencial.
- "Una Semana para Ti", celebración especial que se realiza en honor al

compromiso y fidelización de nuestros colaboradores, un espacio de integración y reconocimiento.

- Conocemos la importancia de la conexión madre e hijo, por lo que hemos beneficiado a 11 colaboradoras a través de la Sala de apoyo a la Lactancia.
- Lanzamiento de campañas internas para fortalecer el compromiso con la implementación del proyecto HORIZON "¡Haz tu mejor jugada!"
- Continuamos con 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.
- Retos con los colaboradores enfocados en la cultura organizacional que ayuda

a vivir y a transmitir la filosofía institucional "Soy Vozandes" y generar experiencias memorables en los colaboradores.

- Serenatas para nuestros colaboradores en medio de la pandemia y fechas especiales.
- Implementación del Plan de Escucha al Colaborador para conocer sus necesidades "Nuestra Voz Andes" (Rondas de liderazgo y reuniones con Gerencia)
- Programa "Nuestros Peques on line", hijos de médicos y empleados, que han disfrutado de un tiempo de entretenimiento en medio de la situación.



PACIENTES



Durante el 2020 la situación de pandemia nos enfrentó a la creatividad de lograr implementar acciones clave que permitan en medio de la dificultad, llevar una experiencia de calidez, alivio y un mensaje de resiliencia.

- Implementación del área de Calidad, Seguridad y Experiencia del Paciente.

Mejora la experiencia en el Hospital:

- Implementación de la campaña "Mensajes que abrazan", que buscó brindar palabras de aliento, cartas y dibujos, de parte del pacientes y familiares hacia personas de primera línea del Hospital Vozandes. Además, se buscó entregar mensajes de paz y vida con stickers que se colocaron en el envío de alimentación a pacientes COVID. También de parte del Servicio Pastoral del Hospital se hicieron llamadas a los pacientes COVID hospitalizados para hablar con ellos y orar por su recuperación.
- Creación de la campaña "UNIDOS SANAMOS" reenfocando todos los consejos y actividades on line hacia la preparación, prevención y manejo en los hogares referente al COVID 19, bajo esta premisa se trabajó en Facebook lives con profesionales de salud y Serenatas on line para traer alivio. Se mantuvieron los programas de educación médica, unificando el

contenido hacia lo que la comunidad necesitaba conocer sobre salud preventiva.

- Celebración de nuestro primer Aniversario Digital, abierto para el público en general en nuestro Facebook y para colaboradores, donde se mostró los principales logros que durante 65 años el Hospital Vozandes Quito ha podido aportar a la comunidad y desde la parte académica.
- Redefinición del contenido de pantallas de las salas de espera con mensajes de esperanza, paz y consejos de cuidado en medio de la pandemia. El contenido de la música ambiental se ajusta a canciones que llenen de calma y esperanza por los pasillos del Hospital.
- Se realizaron charlas a la comunidad con temas que buscan brindar herramientas a mujeres y niñas con el fin de prevenir la violencia con temas como: "Identificando Relaciones Violentas" y "Medidas de Prevención de abuso infantil". Adicionalmente se realizaron publicaciones de consejos en blog para información a la comunidad y junto a Diario Metro se participó en la mesa de discusión del preestreno de la Película BoomShell- Escándalo en Cinemark, sobre formas de prevenir el acoso a nivel laboral.

Mejora de la Gestión Interna:

- Implementación de nuevos canales de agendamiento a través WhatsApp para citas y la implementación de HVQ DIGITAL, que permite la autogestión de estas acciones de solicitud de citas, selección de horarios, elección de médico y pago on line.
- Implementación de servicios a domicilio de: Laboratorio, Fisioterapia, Vacunas y Óptica.
- Implementación de la campaña de lavado de manos enfocada al personal de salud en situación de pandemia, resaltando los momentos de contacto y bajo el lema "MANOS LIMPIAS SALVAN VIDAS."

Mejora de la Infraestructura:

- Ampliación del área de Hospital del Día y adecuación de espacios para niños.
- Remodelación del ingreso al Centro de Rehabilitación Física.
- Implementación del nuevo ascensor con tecnología de vanguardia para transporte seguro a las áreas de Hospitalización.
- Inauguración de la Zona de lectura en los exteriores del hospital para pacientes, familiares y colaboradores.
- Implementación del proyecto de iluminación de fachada que apoya la seguridad exterior del hospital y fomenta el apoyo del hospital en fachada para fechas especiales.



CALIDAD

**La seguridad del paciente
es nuestro compromiso**

HQ #25
entre los mejores hospitales
DE LATINOAMÉRICA



Creación de las áreas de Experiencia del Paciente y Calidad y Mejora Continua.
Elaboración del manual de Gestión Documental.

Creación del Comité de Emergencia para enfrentar la pandemia.

Revisión y actualización de los procesos de atención al paciente con enfoque en disminuir/eliminar el riesgo de contagio del Covid – 19.

Primer establecimiento a nivel nacional en contar con protocolos para una reactivación segura y ordenada de la actividad quirúrgica electiva.

Obtención del Permiso para la toma y procesamiento de muestras para pruebas rápidas de anticuerpos y RT-PCR para Sars Cov 2.

Certificación a la Excelencia Analítica de nuestro Laboratorio Clínico.

Dentro del proyecto de transformación digital se implementaron los sistemas de gestión estratégica, clasificación de riesgo y gestión de flujo, lavandería y ropería y mantenimiento.

Iniciamos con la implementación de HVQ DIGITAL para agendamiento de citas on line y se implementa Telemedicina para especialidades de Psicología y Psiquiatría.

HVQ ESPIRITUALIDAD



Acompañamiento, consuelo y apoyo a los pacientes hospitalizados como parte de la atención integral que brinda el Hospital.

Programa de crecimiento espiritual para los colaboradores enfocados en el fortalecimiento de la misión, visión, valores, ejes transversales y estrategia de servicio.

Desarrollo de eventos virtuales durante el año 2020 de crecimiento y apoyo espiritual a todos los colaboradores

del Hospital.

Adopción de espacios de reflexión espiritual dirigida a los pacientes, familiares y colaboradores los días miércoles a través de Facebook live "Capilla cerca de ti".

Visitas de acompañamiento, consuelo y apoyo a los pacientes hospitalizados no Covid y a través de video llamadas y mensajes escritos con pacientes Covid, como parte de la atención integral que brinda el Hospital.

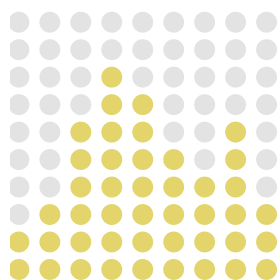
Desarrollo de los Programas de

Consejería y Acompañamiento a Colaboradores y Médicos del Hospital de forma virtual, Cardiología espiritual dirigido a los médicos en formación y Cuidado al Cuidador.

Programa de acompañamiento al personal en medio de la pandemia a través de devocionales y videos en medios de comunicación digital y presencial con mensajes de esperanza.

HVQ EN CIFRAS

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



Promedio de antigüedad

9
años

Rotación de personal

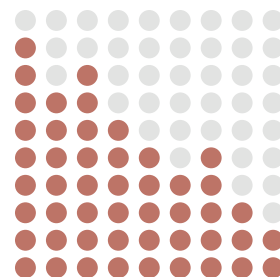
1,90%

No. Cursos/Talleres realizados

70

No. Colaboradores capacitados
entre empleados, médicos y becarios

700



COLABORADORES POR TIPO Y GENERACIÓN

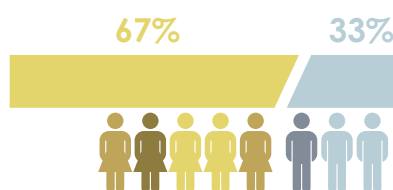
Número de Empleados: **521**



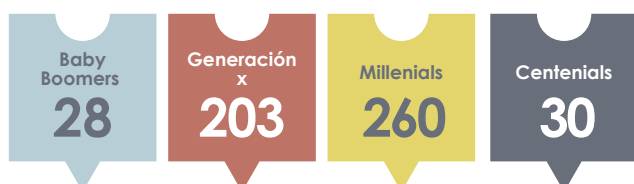
Mujeres



Hombres



POR GENERACIÓN



Mujeres en puestos de liderazgo **62%**

TRATANTES ACTIVOS

297

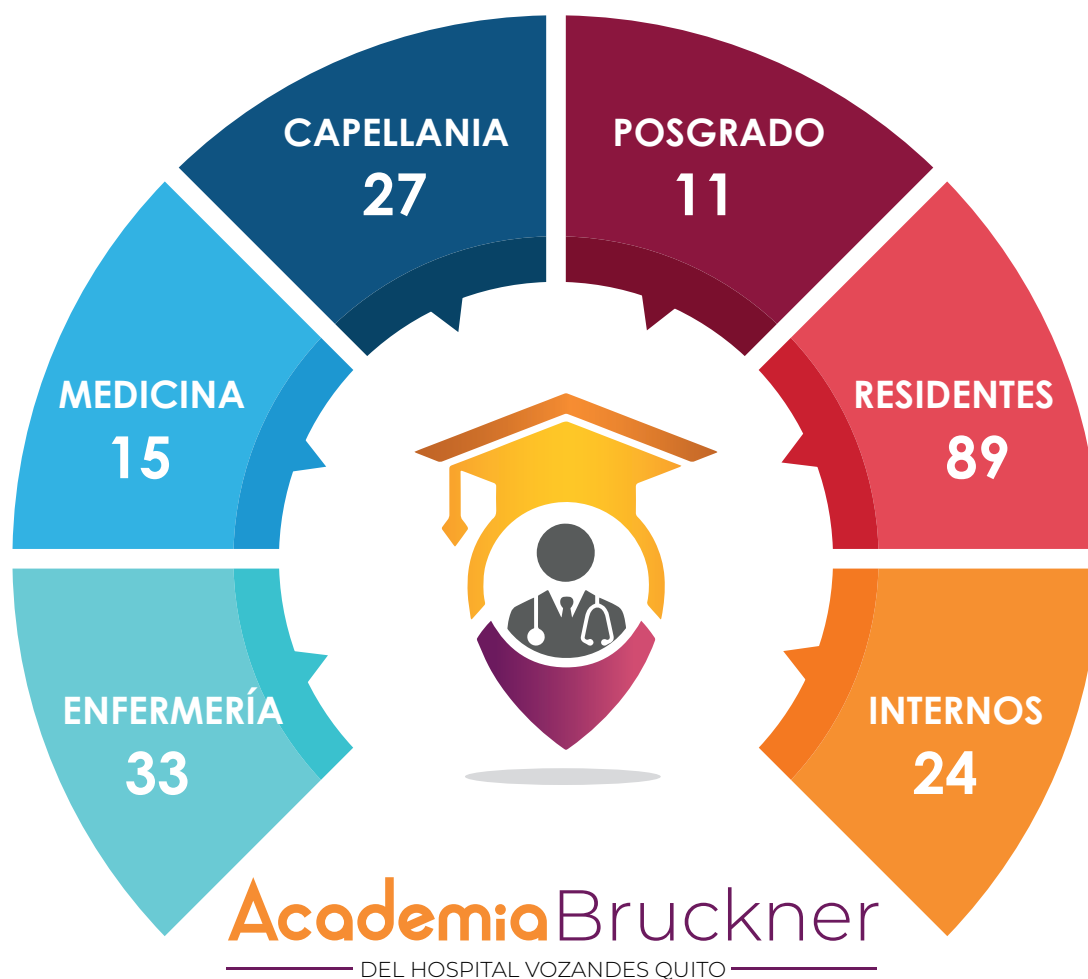


Femenino
175

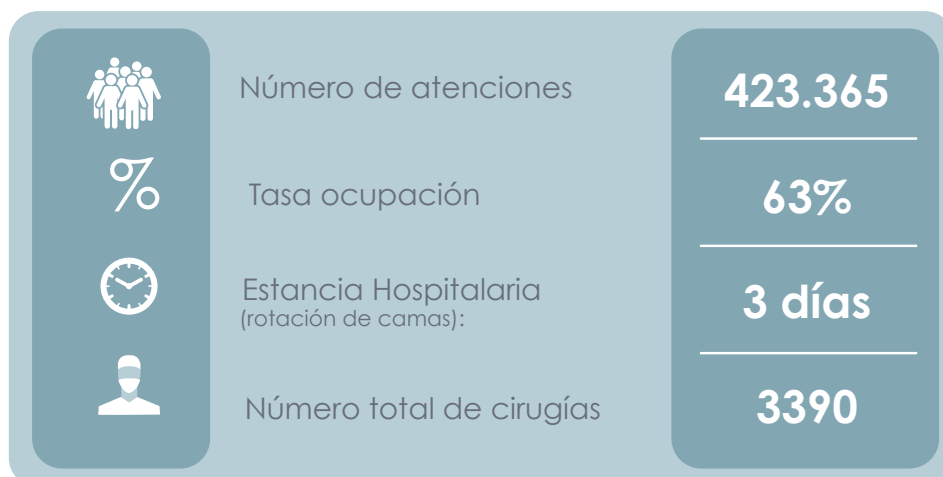


Masculino
122

ESTUDIANTES EN FORMACIÓN



CIFRAS HOSPITALARIAS



INDICADORES DE CALIDAD HOSPITALARIA

Indicadores Comité de infecciones

NEUMONÍA ASOCIADA A LA VENTILACIÓN MECÁNICA
Tasa x 1000 días – ventilador: 15,7

COMPARADORES INTERNACIONALES
NHSN: Mediana: 0,76 infecciones x 1000 días-ventilador, rango 25 – 75: 0,16 – 1,46 infecciones
INICC: Mediana: 8,7 infecciones x 1000 días- ventilador, rango 25 – 75: 0,97 – 20,4 infecciones

INFECCIÓN DE SITIO QUIRÚRGICO
Tasa x 100 cirugías: 0,36

COMPARADORES INTERNACIONALES
NHSN: Mediana: 0,71 infecciones x 100 cirugías, rango 25 – 75: 0,32 – 1,14 infecciones x 100 cirugías

INFECCIÓN DE VÍAS URINARIAS ASOCIADA AL CATÉTER VESICAL
Tasa x 1000 días – sonda: 0,8

COMPARADORES INTERNACIONALES
NHSN: Mediana: 0,75 infecciones x 1000 días-sonda, rango 25 – 75: 0,38 – 1,21 infecciones x 1000 días- sonda
INICC: Mediana: 2,4 infecciones x 1000 días- sonda, rango 25 – 75: 0 – 6,8 infecciones x 1000 días-sonda

BACTEREMIA ASOCIADA AL CATÉTER
Tasa x 1000 días – catéter: 0

COMPARADORES INTERNACIONALES
NHSN: Mediana: 0,72 infecciones x 1000 días-catéter, rango 25 – infecci29 - 1,19 infecciones x 1000 días- catéter
INICC: Mediana: 2,9 infecciones x 1000 días- catéter, rango 25 – 75: 0 – 7,5 infecciones x 1000 días-catéter

RANKINGS 2020



Top 100 Salud y Medicina Empresas Nacional
Fuente: EL UNIVERSO



TRanking de Clínicas y Hospitales Empresas Nacional
Fuente: EL UNIVERSO



Top 20 De Clínicas y Hospitales Quito Ranking Sectorial
Fuente: Revista Ekos 2019



Top 1000 Ranking Empresarial Ecuador
Fuente: Revista EKOS



Marcas más recordadas Hospitales Quito
Fuente: Revista EKOS

LATAM



Ranking Mejores Hospitales LATAM
Fuente: Revista América Economía

SOMOS MIEMBROS



Red Ecuador
WE SUPPORT



PLANETREE



Red GLOBAL
de HOSPITALES
VERDES y
SALUDABLES

En apoyo a:

**WOMEN'S
EMPOWERMENT
PRINCIPLES**



REDES
Red Ecuatoriana de Empresas Solidarias



CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO



RECONOCIMIENTOS 2020:



- EXCELENCIA ANALÍTICA, se obtuvo el certificado Anual a al Excelencia Analítica para Laboratorio Clínico del HVQ.



- En diciembre 2020 obtuvimos el premio "Ecuador Incluye" en manejar buenas prácticas que aportan la igualdad de oportunidades y la no discriminación

ALCANCE EN MEDIOS

156
Entrevistas

357
Post

El Comercio
El Universo
Diario Metro

Teleamazonas
Gamavisión
Ecuador TV

HCJB
FM Mundo
Radio Distrito
Y más



PRESENCIA DE
MARCA EN DIGITAL

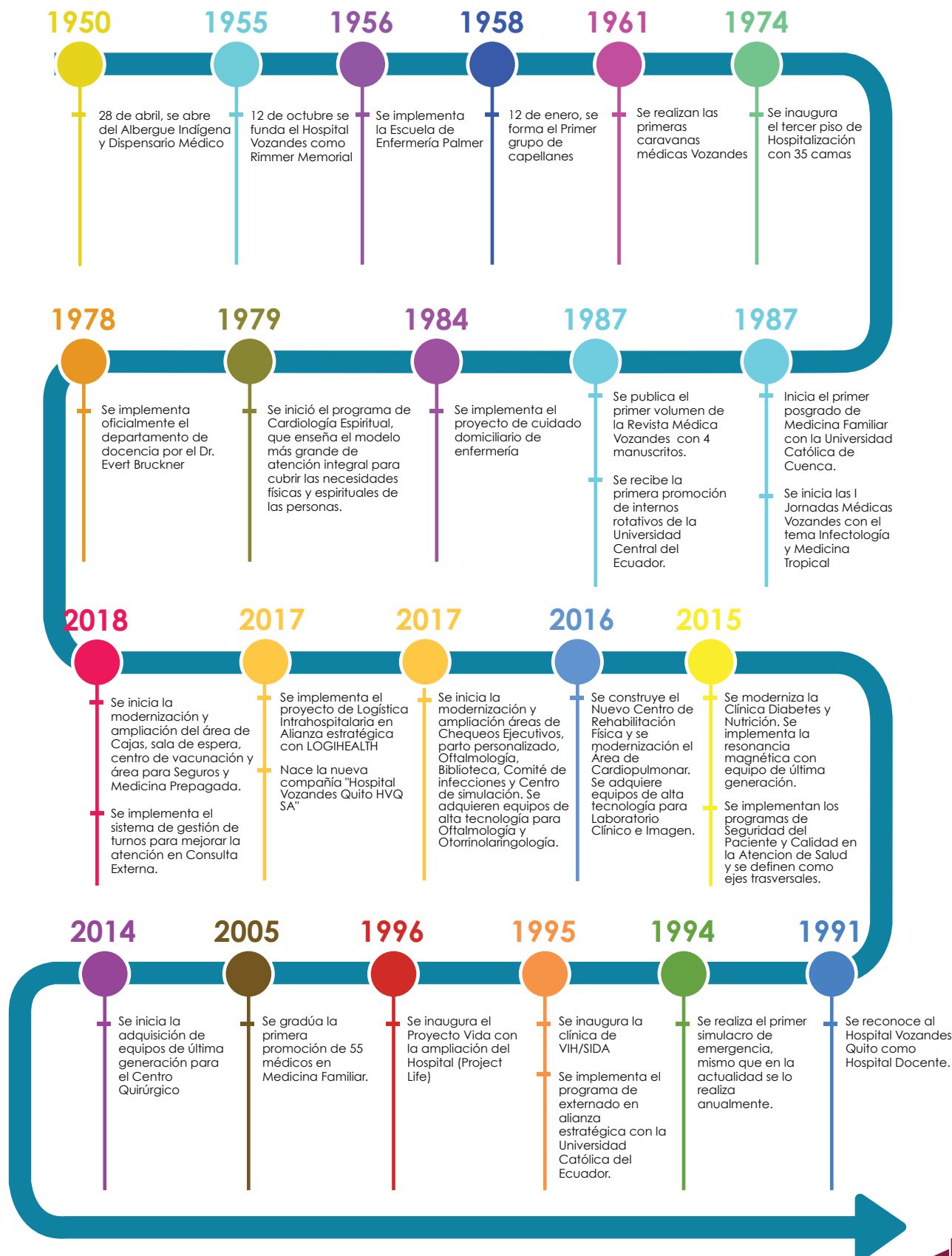


INDICADORES FINANCIEROS



(En miles de Dólares)

	Ventas totales:	32'506
	Ventas promedio:	90.29
	Total de Activos	25'185
	Total de Pasivos	8'525
	Patrimonio Neto	16'659





2018

- Se continua con la adquisición de equipos de alta generación para Imagen, Angiografía, Neonatología, Hospital del Día, Centro Quirúrgico y Odontología.
- Se inicia la ampliación y modernización de Hospital del Día, Sala de toma de muestras en Laboratorio, Emergencia, Ecografía y Mamografía para mejorar la experiencia del paciente.

2018

- Se implementa el área para emergencias pediátricas y se vincula 8 especialidades médicas pediátricas.
- Se implementa el proyecto de "Música Ambiental" para mejorar la experiencia del paciente.
- Se implementan los proyectos "Los peques nos visitan", "Me quiero Sano" y "Con el Vozandes en el Corazón" para mejorar la experiencia del colaborador.

2019

- Se implementa la Estrategia de Servicio con el enfoque de atención centrada en la persona
- Se construye el área para UCI Neonatología y se moderniza el área de UCI para Adultos.
- Se remodela la sala de emergencia, el área de admisiones e información y se mejora la fachada y rotulación del Hospital.

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.

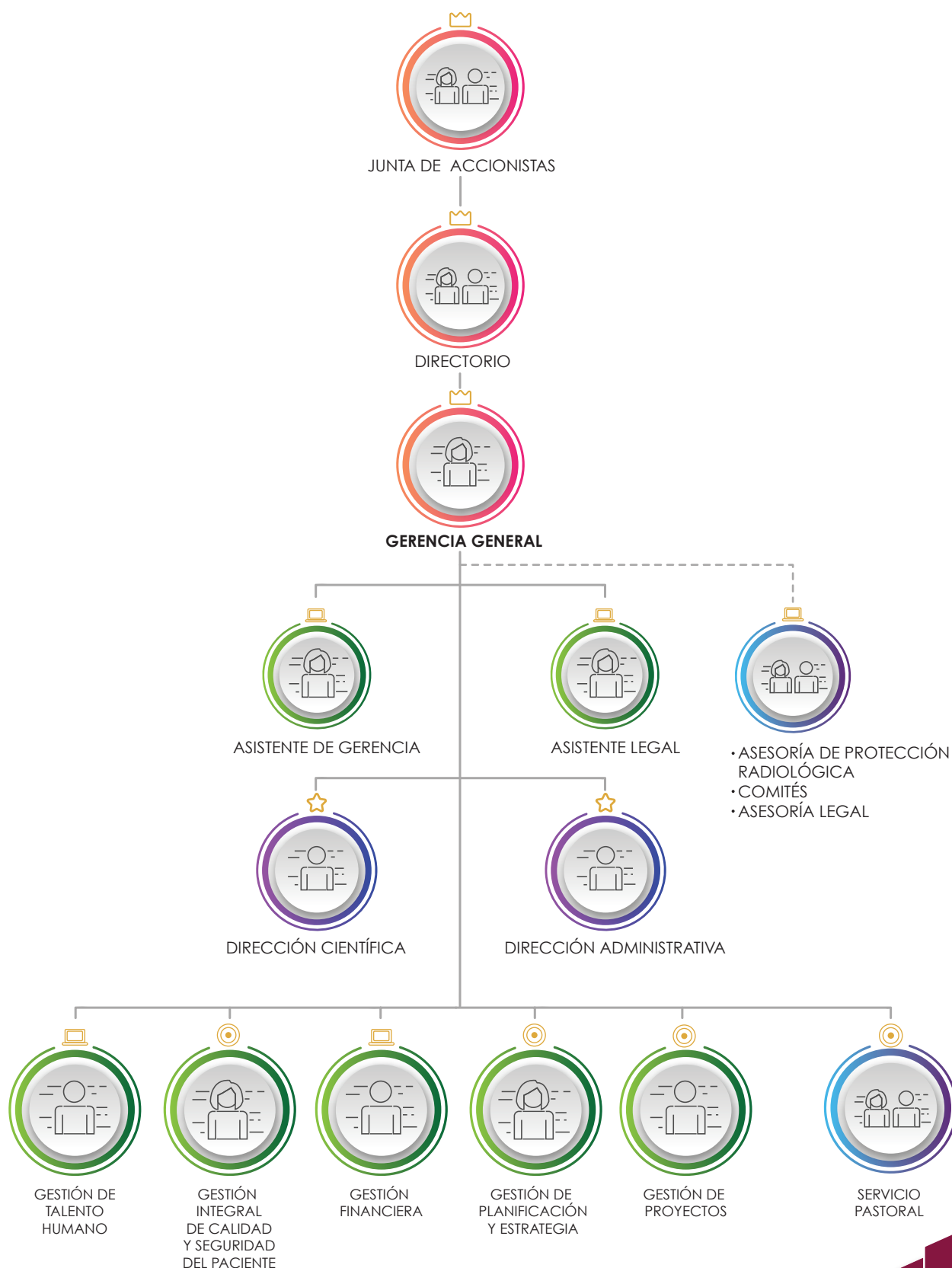
2019

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

2020

- Inauguración del área de relax
Creación del equipo de apoyo en crisis
Creación de áreas exclusivas para tratamiento pacientes covid (emergencia, hospitalización y uci)
- Inauguración del área de relax y área de lectura
Eliminar lo tañado
Corregir aplicación por ampliación
- Primer aniversario digital (65 años)
Aplicación de hospital del día
Miembro de hospitales verdes y redes
Afiliación a woman empowerment
- Ranking 25 de américa economía

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2020 MEMORIA



www.hospitalvozandes.com



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