



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

*Cuidamos
de Ti*

**TUDO POR EL
PACIENTE**



**2021
MEMORIA**

www.hospitalvozandes.com

Junio, 2022

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,

Ximena Pacheco

Gerente General
Hospital Vozandes Quito

Saludo desde el *Corazón*

¡Generando Bienestar!

El 2021 fue un año recargado de grandes oportunidades y retos hacia una atención integral de salud más humanizada centrada en nuestro Propósito Superior "Dar una atención segura y de excelencia centrada en el amor de Dios y en el amor a las Personas".

Sabemos que la salud es un bien preciado y nuestro reto como HVQ es cuidarla siendo socios activos con nuestros pacientes, sus familias y comunidad para contribuir a su bienestar integral.

Hemos impulsado un sentido de urgencia para gestionar nuestro propósito y estrategia, crear nuevas formas de atención de salud integral, implementar tecnologías digitales y generar experiencias positivas en nuestros pacientes, sus familias, nuestros colaboradores y la comunidad. Para el HVQ la Voz del Paciente y la Voz del Colaborador se ha vuelto indispensable para la toma de decisiones.

Hemos sumado en nuestra atención integral, creando alianzas estratégicas que nos ha permitido lograr nuestros objetivos y ser pioneros a

nivel de Latinoamérica en la implementación de estrategias en favor del bienestar de nuestros pacientes, sus familias y colaboradores.

Nuestro compromiso con una contribución transparente, ética, activa y voluntaria para el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros pacientes y sus familias, de nuestros colaboradores y nuestro entorno, es un valor corporativo enfocado hacia a una sociedad más sostenible cuidando la salud y el medio ambiente para fortalecer la relación entre la sanación del medio ambiente y la salud integral (física, emocional y espiritual) para el bienestar integral de las personas.

Estamos comprometidos con la igualdad y empleabilidad justa, promoviendo el empleo femenino y fomentando una cultura diversa e inclusiva en el Hospital y trabajamos en la prevención y erradicación de la violencia contra la mujer y también en programas de inclusión laboral.

Cada logro alcanzado en el 2021, es el resultado del esfuerzo, entrega, aporte significativo y compromiso de todos nuestros colaboradores,



somos un gran equipo de trabajo y estamos apasionados por lo que hacemos en favor de la vida.

¡Somos bendecidos para bendecir!

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

"No me escogieron ustedes a mí, sino que yo los escogí a ustedes y los comisioné para que vayan y den fruto, un fruto que perdure. Así el Padre les dará todo lo que le pidan en mi nombre."

Juan 15:16

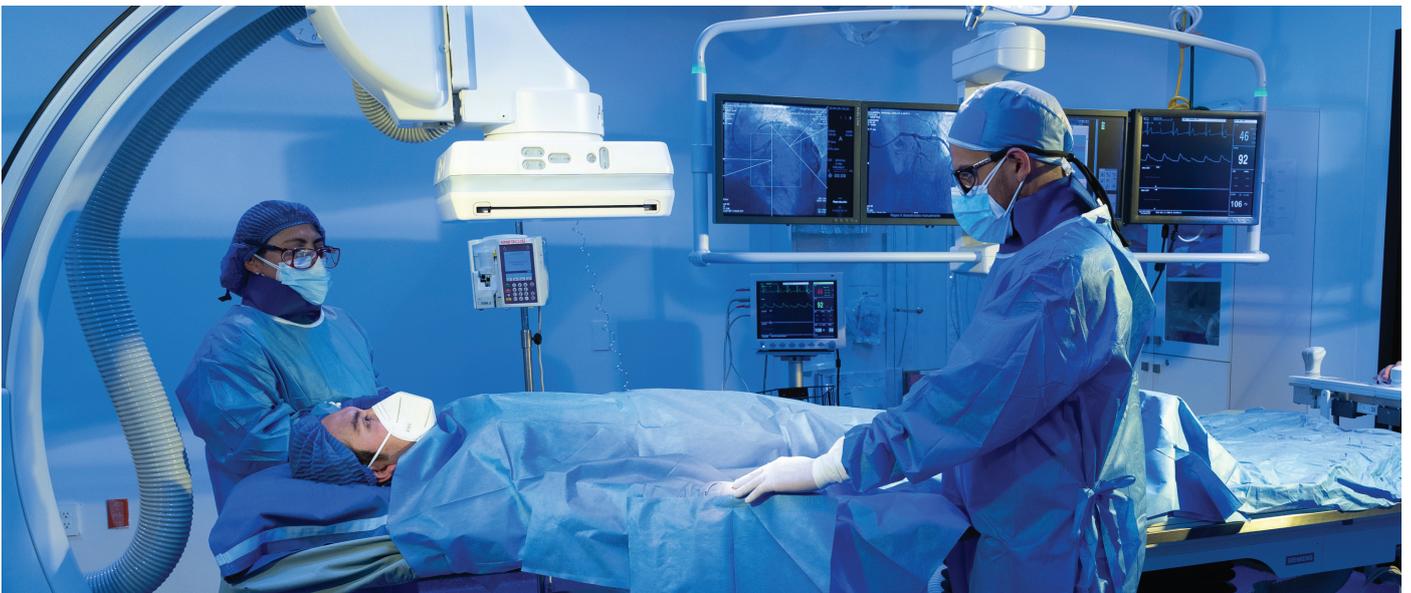
Ximena Pacheco
GERENTE GENERAL

DIRECTORIO:

- Daniel Shedd
- Gary Gardeen
- Daniel Enns
- Oswaldo Vásquez
- 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*

“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

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



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.



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.



EXPERIENCIAS EXCEPCIONALES

Construimos desde el amor, experiencias memorables que impacten positivamente en la vida del paciente, familia y su comunidad.



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 Espiritualidad



PRINCIPIOS
UNIVERSALES

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE



En el eje de salud integral, se abarca acciones relacionadas con la espiritualidad, así tenemos los siguiente proyectos ejecutados:

- Desarrollo de las I Jornadas de Capellanía Vozandes, con el tema: "Salud mental y espiritual en tiempos de crisis" con expositores nacionales e internacionales de alto nivel con 167 participantes.
- Evento en memoria del Pastor Gustavo Molina y Dedicación de la renovada Capilla del hospital en honor al fundador del HVQ Dr. Paúl Roberts, y a nuestro primer Capellán nacional Pastor Gustavo Molina.

- Implementación del Manual de Protocolos de Visitas y Acompañamiento a Pacientes, con el fin de promover el derecho a elección y libre culto.

HVQ Experiencias



PACIENTES

- Se fortaleció y difundió el Proyecto Clown HVQ.
- Implementación del proyecto de visitas asistidas de canes hospitalarios, con el convenio realizado a través de la Fundación AMA (Bocalán Ecuador).
- Implementación de musicoterapia en UCI Covid.
- Implementación de Pizarras Informativas para pacientes fortaleciendo la comunicación empática con enfoque en la atención centrada en la persona.

- **Se conformó el Consejo Asesor de pacientes**
- Implementación Proyectos Afinity: Seguro **Vive HVQ**



- Tour experiencias HVQ experience tour 2021 con clientes y pacientes.

Promoción de la Salud a través de:

- Eventos, programas de radio y conferencias virtuales de educación en salud a la comunidad.
- Eventos on line: Regreso a clases, junto con el apoyo de nuestros médicos especialistas con el fin de responder a las dudas de los padres de familia de esta comunidad.
- Realización de webinars mensuales en promoción en salud, con el apoyo de nuestros médicos especialistas con el fin de responder a las dudas acerca de diversas temáticas de interés.

- Implementación de HVQ CUENTITOS, con temática para niños en prevención de salud.



COLABORADORES

• Se realiza por primera vez, los premios Rimmer 2021, un evento donde se reconoce la calidad en la atención y compromiso, se pudo reconocer a médicos y servicios que se destacaron en los resultados. Denominándolos Rimmer a razón del nombre de uno de nuestros misioneros fundadores.



• **Premiación a médicos con puntaje sobre el 90% del Plan piloto de recertificación medica.**

• Programa Nuestra VozAndes – Plan de escucha a Médicos y Personal de parte de Gerencia.

• Acompañamiento del Equipo de apoyo en crisis, como un servicio gratuito de soporte emocional y espiritual, a los

colaboradores y su familia.

- Inmunización completa contra SARS-COV-2 a colaboradores y familia
- Desarrollo del Plan de Bienestar Social.
- Desarrollo del PID (Plan Individual de Desarrollo) de Líderes y de Comunicación Empática.
- Proceso de Onboarding.
- **Implementación de un canal de comunicación interna INTRANET del Hospital.**
- Capacitación al personal en lengua de señas, con el fin de continuar nuestro compromiso por ser un hospital más inclusivo.
- Se desarrollo una visita asistida de los canes HVQ a 120 colaboradores del hospital en todas las áreas.
- Implementación del Plan de Acción de Clima Laboral y eNPS.
- La Receta Secreta por el mes del Aniversario HVQ: Una estrategia que busca gestionar a los colaboradores como propios influencers
- Apertura de un nuevo canal de comunicación (Intranet) con los colabores, disponibilizando la información interna y noticias, para fácil acceso.

HVQ
Excelencia



PRINCIPIOS
 UNIVERSALES

OBJETIVOS
 DE DESARROLLO
 SOSTENIBLE

Se trabaja en las mejores prácticas a nivel sanitario para el área médica y administrativa.

- Diseño de espacios con técnicas de environment design.
- Creación de la Unidad de Epidemiología.
- Creación de la unidad de experiencia del Paciente
- Lanzamiento de Gaceta de Calidad, Experiencia y Seguridad del Paciente.
- Encuesta de Seguridad del Paciente y rondas de seguridad
- Implementación del Proyecto Contac center.
- Inversión en tecnología biomédica y en remodelación de áreas.
- Creación de la Unidad de biología molecular.
- Incremento en el numero de Partos.
- Implementación del Programa de Recertificación de Médicos
- Implementación de los Grand Round formato virtual (análisis de casos clínicos)
- Elaboración del perfil epidemiológico HVQ.



HVQ
en Acción



PRINCIPIOS
 UNIVERSALES

OBJETIVOS
 DE DESARROLLO
 SOSTENIBLE

En la gestión con el medio ambiente y la comunidad, encontramos las siguientes acciones:

Promoción de la Salud: Se continúa realizando material de salud de libre acceso y difusión para la comunidad, donde destaca el trabajo en programas como son:

- Vida en un minuto (Transmitido en HCJB)
- Ciudad Médica (Transmitido en HCJB)



- HVQ Cuentito, que de manera lúdica y dinámica busca explicar a los pequeños de la casa cómo prevenir enfermedades y cuidarnos, contamos con el apoyo con bomberos Quito.

- Capilla Vozandes cerca de ti, se busca brindar consejos de apoyo emocional y espiritual a familias y comunidad. Este programa se transmite en Youtube.

Ayuda Social

- Hogar para sus niños: se destinó recursos en medicamentos y atenciones para los niños de los proyectos Quito y Latacunga, pertenecientes a la fundación, que son niños que viven permanentemente en el

hogar de entre 0 – 15 años, algunos con situaciones de riesgo, enfermedades físicas o que han sufrido abandono.

- Operación niños saludables: Se realizó brigadas a 45 niños del proyecto con atenciones voluntarias de médicos, además de actividades lúdicas con bomberos Quito y voluntarios del hospital para celebrar la navidad junto a los niños.
- Donaciones a Haití a través de World Vision en campañas de donación voluntaria del hospital, se apoyó a la causa del terremoto, contamos con el apoyo de influencers como los Busta Brothers.
- Vacunación familiares HVQ, promoviendo la salud y prevención en tiempos de pandemia, se gestionó este beneficio para las familias.
- Fondo de Apoyo económico a pacientes de escasos recursos, con la evaluación socioeconómica de los casos, a través de Trabajo Social.

Responsabilidad Ambiental

- Proyecto de disminución de huella de carbono, iniciado para levantar líneas bases y contribuir a reducir el efecto invernadero.

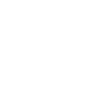
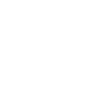
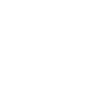
Fundación Vozandes:

- Se realizó la Feria de la Salud por el día mundial de la diabetes con aproximadamente más de 50 visitantes.



1

7 - 8



HVQ EN Cifras

PRINCIPIOS UNIVERSALES

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

4 - 6



Promedio de antigüedad

9 años

Rotación de personal

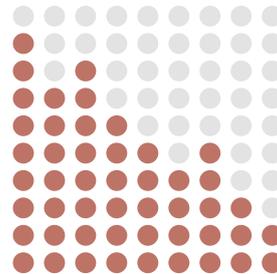
2,53%

No. Cursos/Talleres realizados

72%

Índice de Ausentismo

2,2%

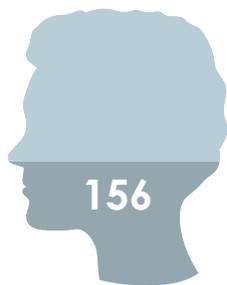


COLABORADORES POR TIPO Y GENERACIÓN

Número de Empleados: **521**



Mujeres



Hombres

70%

30%



POR GENERACIÓN



PRINCIPIOS
 UNIVERSALES

OBJETIVOS
 DE DESARROLLO
 SOSTENIBLE

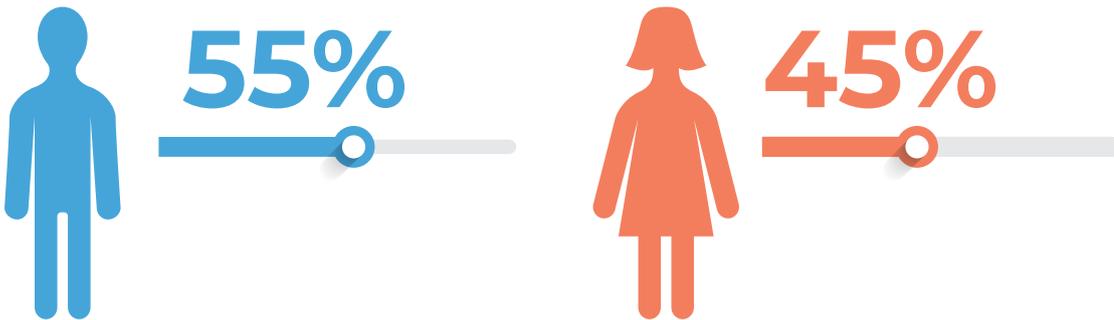
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

4 - 6



EQUIDAD DE GÉNERO

GERENCIAS, DIRECCIONES Y SUBDIRECCIONES



EQUIDAD DE GÉNERO

POSICIONES DE LIDERAZGO



GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

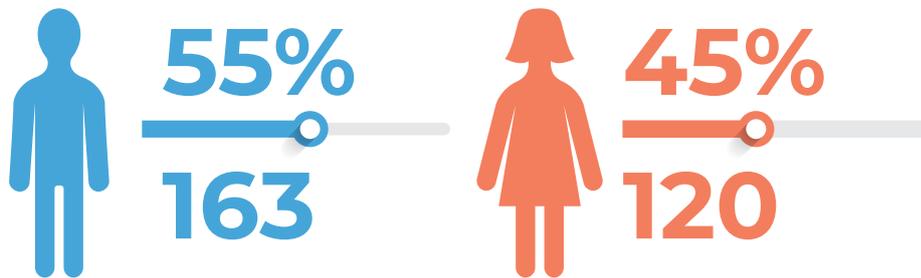
PRINCIPIOS
 UNIVERSALES

OBJETIVOS
 DE DESARROLLO
 SOSTENIBLE

4 - 6



TRATANTES ACTIVOS  **283**



COLABORADORES POR GENERACIÓN



GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

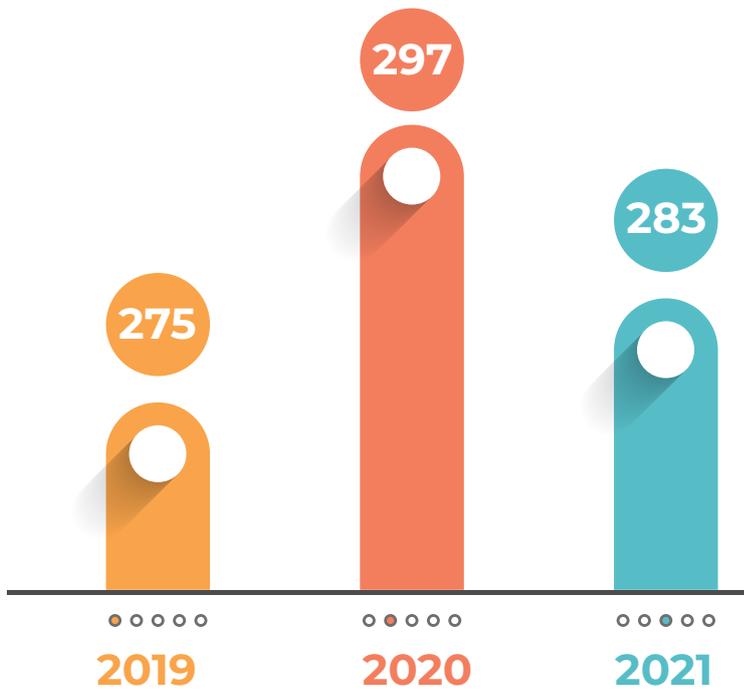
PRINCIPIOS
 UNIVERSALES

OBJETIVOS
 DE DESARROLLO
 SOSTENIBLE

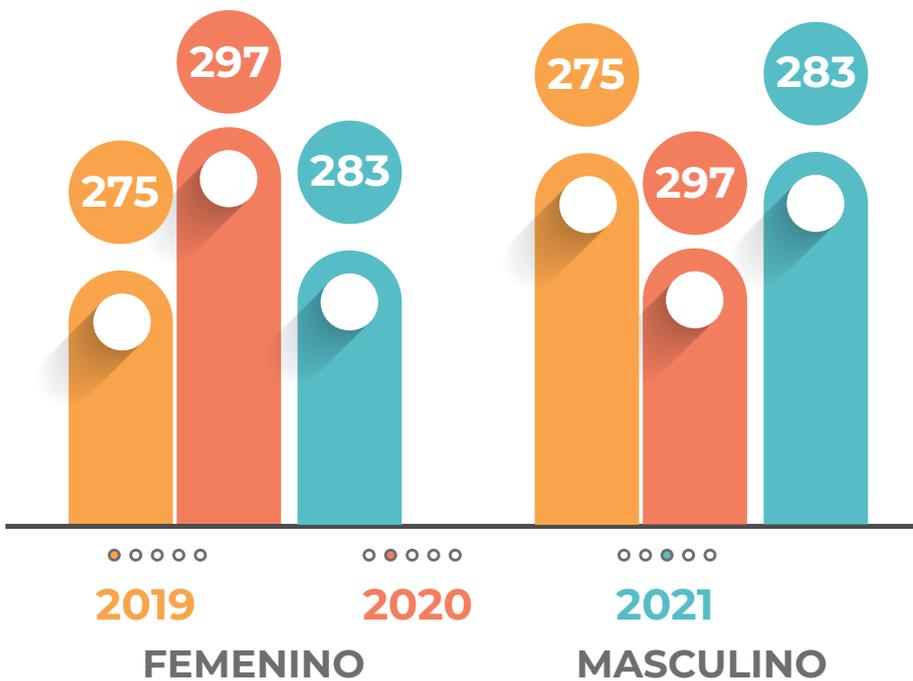
4 - 6



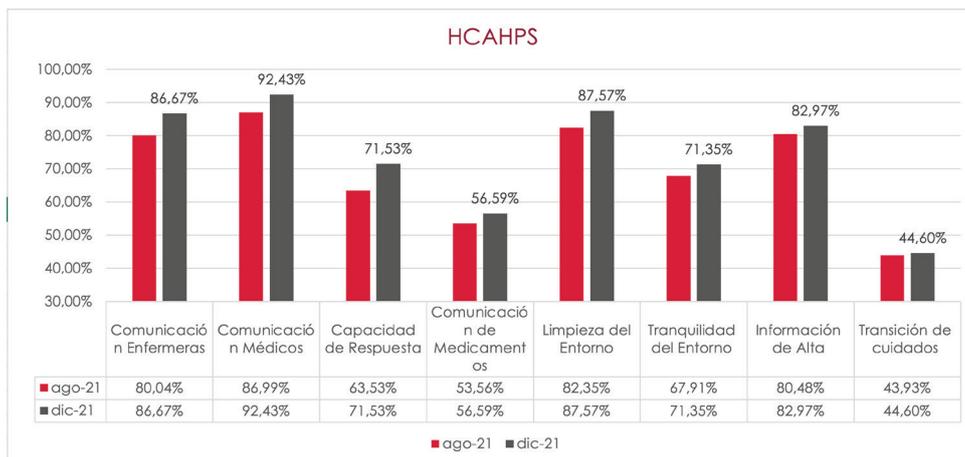
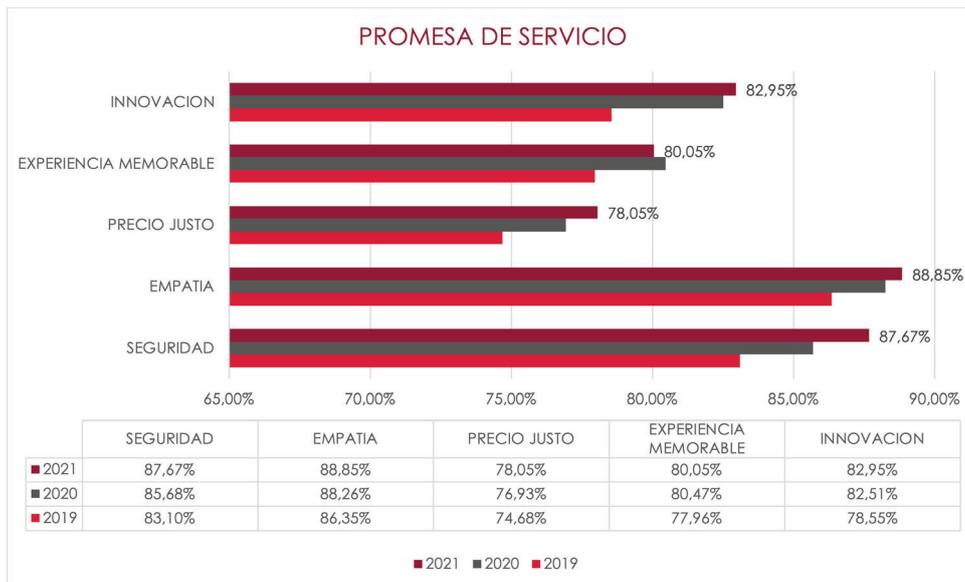
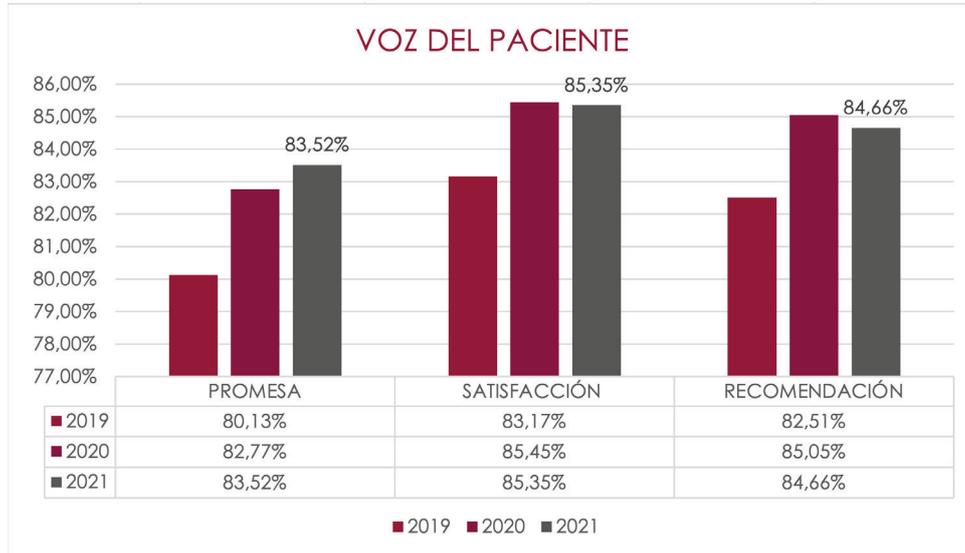
COLABORADORES MÉDICOS



EQUIDAD DE GÉNERO



RESULTADOS DE VOZ DEL PACIENTE



RESULTADOS DE VOZ DEL PACIENTE

INDICADORES DE SEGURIDAD E INFECCIONES

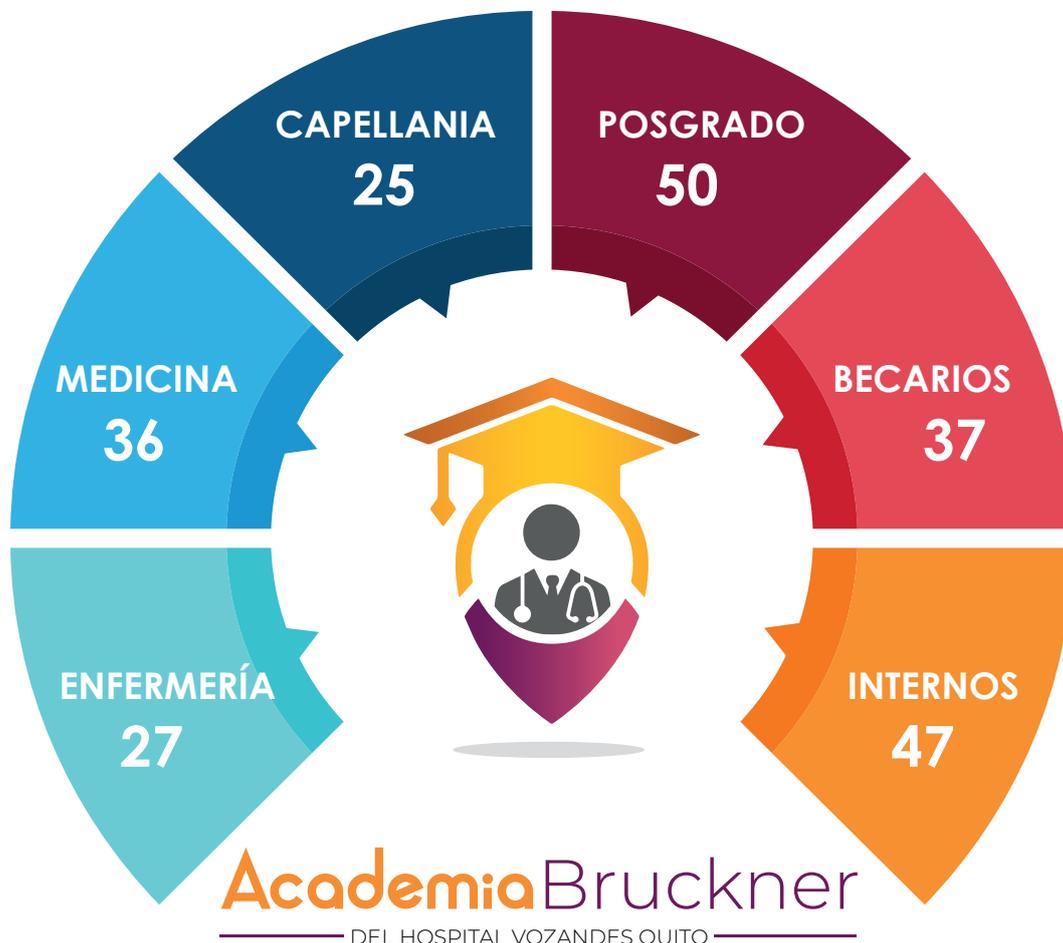
	% DE EA DE PACIENTES HOSP.RELACIONADOS A EGRESOS HOSPITALARIOS	% DE EA PRODUCIDOS POR CAÍDAS	% de EA PRODUCIDOS POR IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE	% DE EA PRODUCIDOS POR ÚLCERAS POR PRESIÓN	% DE EVENTOS ADVERSOS PREVENIBLES	% DE EA CON RELACIÓN AL NÚMERO DE ATENCIONES	% DE EVENTOS ADVERSOS GRAVES Y CENTINELA	CIRUGÍAS EN SITIO ERRÓNEO	CUERPO EXTRAÑO OLVIDADO EN CIRUGÍA	REINGRESO POR EL MISMO DIAGNÓSTICO (EN MENOS DE 30 DÍAS)
■ 2021	4.91%	2.98%	0%	1.54%	14.34%	0.22%	0%	0%	0%	0.20%
■ 2020	4.17%	5.05%	0%	0.49%	14.89%	0.21%	0%	0%	0%	0%
■ 2019	4.76%	5.13%	0%	0.50%	16.34%	0.18%	0.19%	0%	0%	0%

■ 2021 ■ 2020 ■ 2019

SEGURIDAD E INFECCIONES

INDICADORES DE SEGURIDAD DEL PACIENTE			
INDICADOR	2019	2020	2021
TASA GENERAL DE INFECCIONES - ANUAL	0,43	0,58	0,73

RESULTADOS DE ACADEMIA BRUCKNER

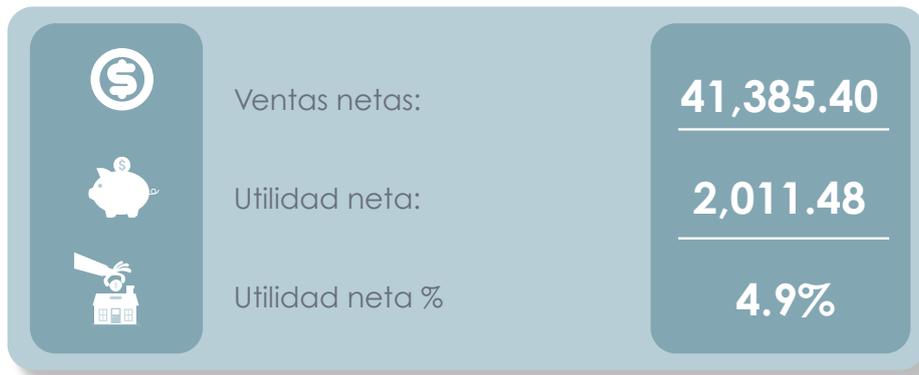


RESULTADOS DE PRODUCTIVIDAD HOSPITALARIA

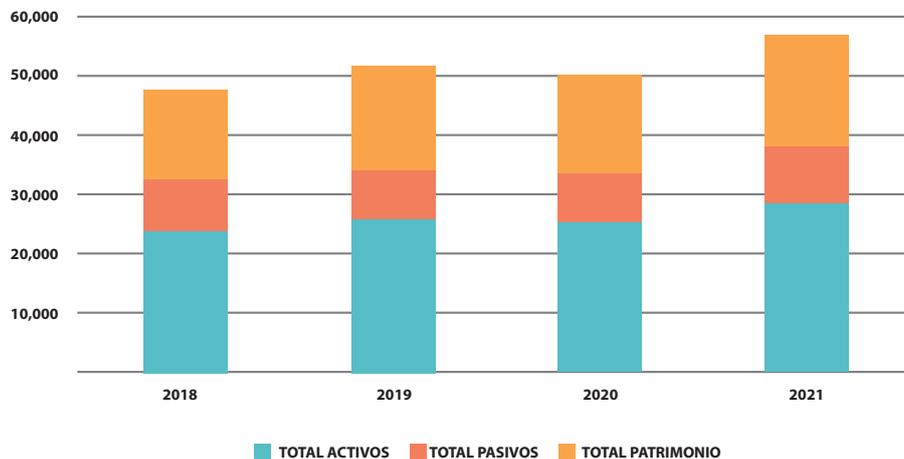
INDICADORES DE SEGURIDAD DEL PACIENTE			
Indicador	2019	2020	2021
Índice de ocupación hospitalaria promedio anual	62,93%	42,84%	69,82%
Rotación de camas promedio mensual en el año	7	5	7
Estancia hospitalaria promedio en días	3	3	3,08
Tasa de ocupación de quirófano anual	N/A	75%	82,53%
Egresos Hospitalario	6873	5108	6020
Atenciones por Emergencia	35384	21474	20264
Egresos Quirúrgicos	4939	3441	4360
Egresos por Hospital del Día	10466	6348	8417
Atenciones ambulatorias de Consulta Externa	110638	65816	107355
Índice de Mortalidad	0,7	1,5	1,5

	2021
Promedio de Ventas Diarias	113,385
Ventas Anuales	41,385,413

RESULTADOS FINANCIEROS



POSICIÓN FINANCIERA



RESULTADOS POSICIONAMIENTO



RESULTADOS POSICIONAMIENTO

MEDIOS 



WEB 



RECONOCIMIENTOS

PRINCIPIOS UNIVERSALES

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Premio Violeta a las Buenas Prácticas en la generación y sostenimiento del empleo femenino en igualdad de género (22 empresas reconocidas a nivel nacional).

Se Firma de 7 principios de empoderamiento a la mujer.

Reconocimiento a la Excelencia en Laboratorio Clínico por el Programa Nacional de Controle de Qualidade.



Firma de los 7 principios
Para el empoderamiento de las mujeres
FORTALECER políticas corporativas de igualdad de género.



PRINCIPIOS UNIVERSALES

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



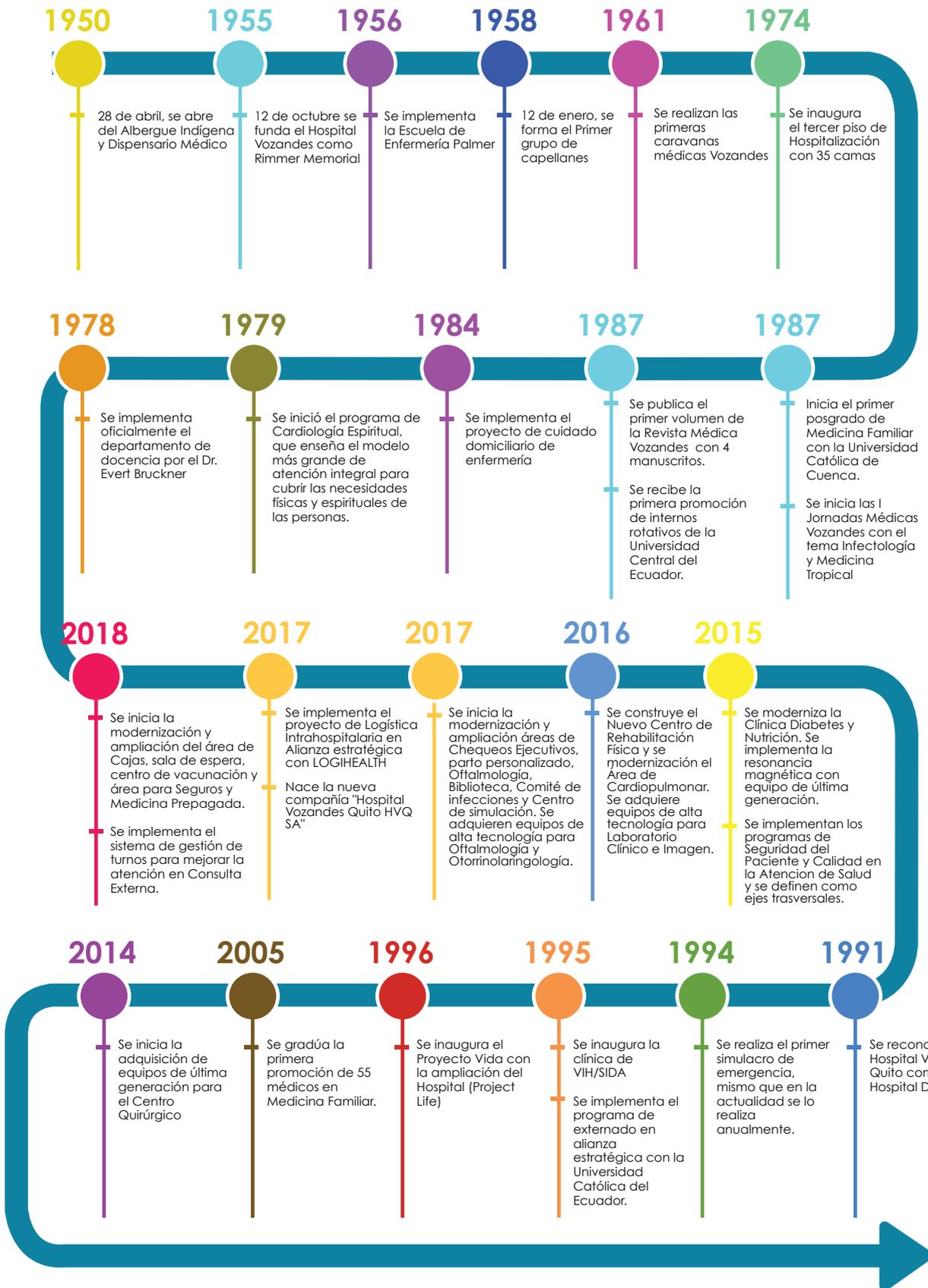
Hospitales Verdes otorgo dos reconocimientos al HVQ por su compromiso en el programa en el monitoreo de la huella ambiental en residuos y energía y en el programa en el monitoreo de la huella ambiental en carbono y energía.



Único Hospital del Ecuador reconocido por la iniciativa Menos huella más salud en 2021.

Red GLOBAL de HOSPITALES VERDES y SALUDABLES





HVQ EN EL TIEMPO



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.

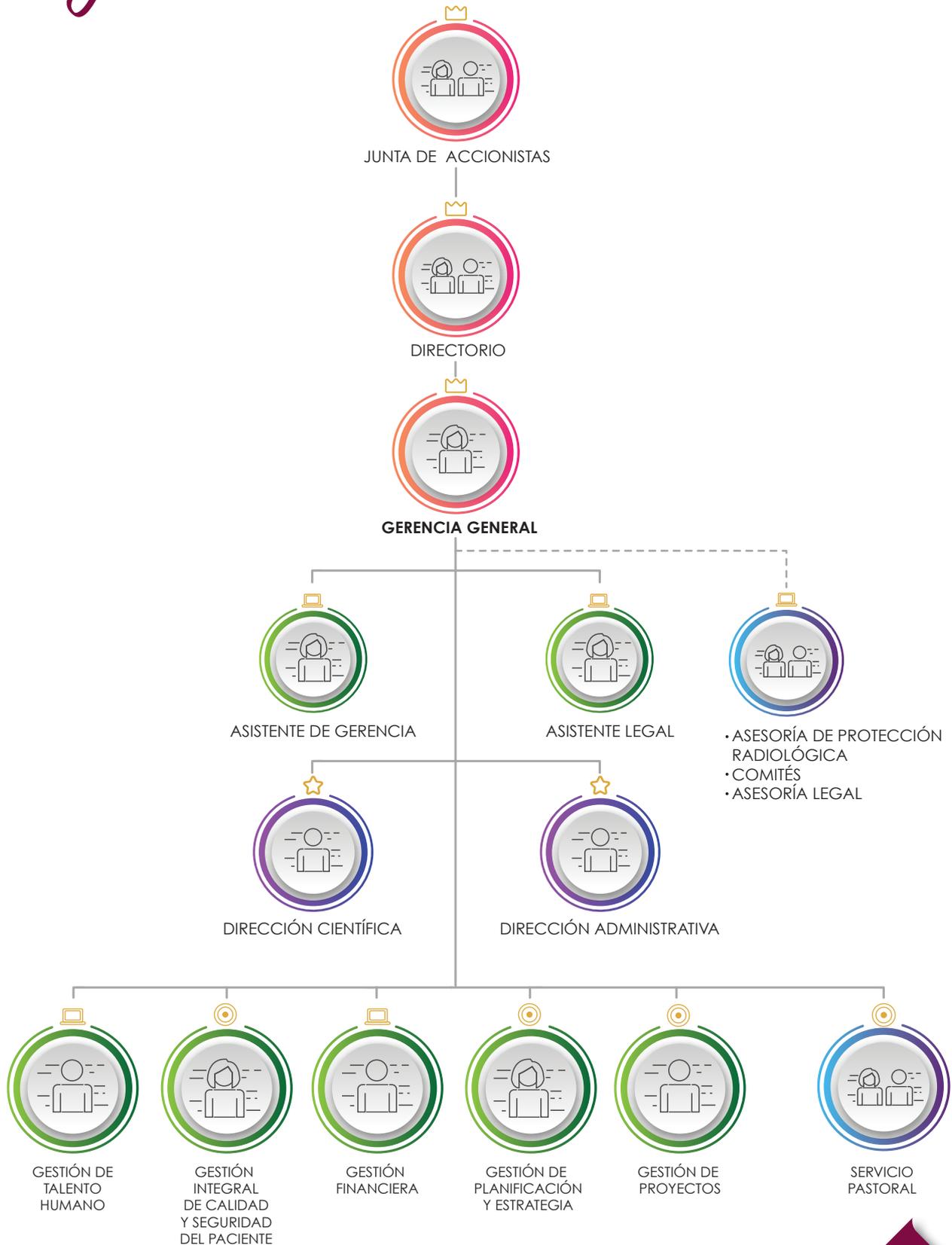
2020

- 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

2021

- Ranking América Economía #23 Hospital en Latinoamérica
- Creación del Consejo Asesor de Pacientes
- Reconocimiento Hospitales Verdes
- Creación del premios Rimmer
- Primeras jornadas de capellanía hospitalaria

ESTRUCTURA Organizacional



SOMOS MIEMBROS



PLANETREE

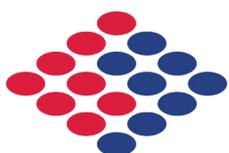


En apoyo a:

**WOMEN'S
EMPOWERMENT
PRINCIPLES**



Red Ecuador
WE SUPPORT



**CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO**





HOSPITAL VOZANDES QUITO

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



www.hospitalvozañdes.com



(02) 4007100

098760 0940

