



HOSPITAL VOZANDES QUITO

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



Cuidamos
de Ti

2022
MEMORIA

www.hospitalvozandes.com

¡Construyendo desde el Amor

El 2022, un año de grandes logros y de nuevos comienzos hacia una atención integral centrada en nuestro Propósito **"Dar una atención segura y de excelencia centrada en el amor de Dios y en el amor a las Personas"**.

Para la Corporación HVQ, el bienestar integral (espiritual, física, emocional, social y ambiental) de las personas es clave para alcanzar una vida en plenitud, por eso hemos incorporado en el 2022, nuevas estrategias que contribuyen directamente a la pronta recuperación de nuestros pacientes promoviendo experiencias memorables en un entorno seguro y sanador que impacten positivamente sus vidas, la de sus familias y la de nuestros colaboradores. Es por esto que, en el 2022, Happy Music Soul fue uno de los proyectos emblemáticos que se sumó a varios en favor del bienestar de nuestros pacientes. En 2022 la Voz del Paciente y la Voz del colaborador fueron claves para nuestros procesos de mejora continua a través de la participación permanente y activa de nuestro Consejo Asesor de Pacientes y de nuestros colaboradores.

En alianza con World Vision y otras organizaciones hemos apoyado con salud a través de las caravanas médicas, en especial las llamadas **"Caravanas de la Ternura"** llevando salud y esperanza a los niños, niñas, adolescentes más vulnerables del sur de Quito.

Contribuimos a un mundo saludable cuidando que nuestra gestión sea sostenible e impacte positivamente en los tres pilares de la Estrategia ESG: Ambiental, Social y Gobernanza (ASG) siendo responsables con la creación de Dios y el bienestar integral de las personas, la comunidad y la sociedad. Bajo esta premisa, el 2022 marco nuestro punto de

partida hacia el **carbono neutralidad**, constituyéndonos en el primer hospital del Ecuador en tomar conciencia y acción en favor de la salud del medio ambiente porque creemos que no puede haber personas sanas en un mundo enfermo. Cada logro lo hemos agrupado acorde a nuestros ejes transversales:

- HVQ Espiritualidad (aspectos relevantes en la atención integral enfocados en el acompañamiento emocional y espiritual a pacientes y colaboradores, formación en espiritualidad y capellanía, entre otros) basado en nuestro Eje transversal Espiritualidad y nuestro valor corporativo Compromiso Cristiano.
 - HVQ Experiencias (incluye experiencias memorables creadas en pro del bienestar integral de nuestros pacientes, sus familias y nuestros colaboradores) basado en nuestro eje transversal Experiencias Excepcionales.
 - HVQ Excelencia (incluye hitos relacionados con la mejora continua de nuestro trabajo, la seguridad del paciente, la forma en la que nos posicionamos, aprendemos, crecemos y mejoramos para alinear nuestros servicios a estándares internacionales) basados en nuestros ejes trasversales Calidad y Excelencia y Seguridad del Paciente.
 - HVQ en Acción (incluye acciones con las que generamos valor a la sociedad y al ambiente conforme nuestro valor y eje transversal Responsabilidad Social y Ambiental, la Corporación HVQ SA es una organización que cree en la sostenibilidad como un eje fundamental para el desarrollo)
 - HVQ en Cifras (incluye un detalle de los indicadores claves de desempeño que nos permiten mirar de forma analítica el impacto de todas nuestras acciones expresadas en resultados)
- Celebramos cada logro alcanzado en el 2022, damos gracias a Dios que es nuestra



guía y fuente de sabiduría e inspiración, gracias a nuestros colaboradores por su compromiso, su entrega y su amor puesto en todo lo que hacen en favor del bienestar de las personas, gracias a la fidelidad y a la confianza de nuestros pacientes y sus familias en su Hospital.

¡Damos prioridad a la vida sobre todas las cosas!

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

"..... yo sé muy bien que todavía no he alcanzado la meta; pero he decidido no fijarme en lo que ya he recorrido, sino que ahora me concentro en lo que me falta por recorrer. Así que sigo adelante, hacia la meta, para llevarme el premio que Dios nos llama a recibir por medio de Jesucristo."

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*

"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

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.

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.

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.

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

Para presentar las actividades del Hospital Vozandes Quito, los ejes transversales son el lineamiento referencia donde se agrupan los proyectos de la siguiente manera:

- **HVQ Espiritualidad** (aspectos relevantes en la atención integral enfocados en el acompañamiento emocional y espiritual a pacientes y colaboradores, formación en espiritualidad y capellanía, entre otros) basado en nuestro Eje transversal Espiritualidad.
- **HVQ Experiencias** (incluye experiencias memorables creadas en pro del bienestar integral de nuestros pacientes, sus familias y nuestros colaboradores) basado en nuestro eje transversal Experiencias Excepcionales.
- **HVQ Excelencia** (incluye hitos relacionados con la mejora continua de nuestro trabajo, la seguridad del paciente, la forma en la que nos posicionamos, aprendemos, crecemos y mejoramos para alinear nuestros servicios a estándares internacionales) basados en nuestros ejes trasversales Calidad y Excelencia y Seguridad del Paciente.
- **HVQ en Acción** (incluye acciones con las que generamos valor a la sociedad y al ambiente conforme nuestro valor y eje transversal Responsabilidad Social y Ambiental, la Corporación HVQ SA es una organización que cree en la sostenibilidad como un eje fundamental para el desarrollo).
- **HVQ en Cifras** (incluye un detalle de los indicadores claves de desempeño que nos permiten mirar de forma analítica el impacto de todas nuestras acciones expresadas en resultados).

HVQ Espiritualidad



PRINCIPIOS
UNIVERSALES

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE



Basados en nuestra Misión, Valores, Propósito y ejes transversales seguimos enfocando nuestros esfuerzos en la construcción de una cultura de cuidado y amor al prójimo a través de la implementación de estrategias y acciones en el 2022 como:

- Ampliación de la cobertura del servicio de acompañamiento espiritual y emocional en horarios extendidos incluyendo fines de semana y feriados, incluyendo servicios ambulatorios y de apoyo.
- Reactivación del programa de voluntariado en Capellanía con capellanes especializados.

- Se desarrolló la Semana de Renovación Espiritual bajo la temática "Construyendo una cultura de paz y ternura en mi entorno", su objetivo fue fortalecer la filosofía organizacional, con aproximadamente 360 asistentes en los 3 días.
- La formación en Capellanía del HVQ trasciende, se está implementado nuestro modelo en otros establecimientos de salud en el Norte y Sur de Quito y en el Anexo de una Universidad de prestigio en el país.
- Se desarrollaron las II Jornadas de Capellanía Vozandes con el Tema: "Atención Integral de Salud - Hacia una vida plena" con conferencistas nacionales e internacionales con 190 participantes. Las Jornadas fueron evaluadas con un 83,03% de Recomendación.
- Desarrollo del programa de especialización en Capellanía Hospitalaria, cuarta promoción a nivel nacional e internacional en formato online.
- Graduación de 42 estudiantes de Capellanía Integral (segunda promoción).



HVQ Experiencias



PRINCIPIOS
UNIVERSALES

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE



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

EXPERIENCIA PACIENTES

Durante el 2022 se continuo con la implementación de estrategias enfocadas a la atención centrada en nuestro Propósito ACP que contribuyen a gestionar una experiencia memorable de calidez, alivio y un mensaje de resiliencia para nuestros pacientes y sus familias

enfocados en su bienestar integral.

Entre los principales logros del 2022:

- Nuestro Consejo Asesor de Pacientes se mantiene activo, hemos escuchado su voz desde varios escenarios y han participado en eventos y reuniones claves aportando con un alto valor a nuestra estrategia.
- Remodelamos varias áreas del Hospital para brindar mayor confort a nuestros pacientes y sus familias como salas de espera, pasillos, hospital del día, renovación de imagen corporativa para Laboratorio, Imagen y Centro Quirúrgico, nueva señalética, nuevo ascensor, entre otros.
- Implementamos nuestro catálogo de experiencias, como un conjunto de opciones disponibles para nuestros pacientes en los distintos servicios del Hospital, actualmente contamos con: Clown Hospitalario, Visita de Canes, Carrito de Experiencias y Happy Music Soul.
- Implementamos Happy Music Soul, programa de musicoterapia con nuestros pacientes para ayudarles a gestionar sus emociones.
- Hemos renovado el 95% de la lencería hospitalaria, con un concepto de elegancia, confortable y sobre todo seguridad e higiene.
- Se implementó la estrategia de Grupos Focales como un espacio adicional para escuchar a nuestros pacientes en Clínica de Diabetes y Grupo de pacientes Oncológicos, esta experiencia fue de gran valor para fortalecer nuestro compromiso con las necesidades de nuestros pacientes.
- Actualizamos los Derechos y Deberes del Paciente conforme nuestro modelo de atención ACP.
- Incorporamos a las áreas de Emergencia y Laboratorio las gafas de realidad virtual para los pacientes pediátricos, tecnología especializada en disminuir el dolor de las venopunciones de los pacientes entre 3 a 14 años.
- Reinauguramos la Galería del Arte, fotografías profesionales tienen la posibilidad de exponer sus obras de forma gratuita para deleite de nuestros pacientes y sus familias.
- Primera Feria de Emprendimiento organizada por el HVQ realizada en respuesta al pedido de nuestros pacientes y sus familias. Esta feria promueve el desarrollo de la autonomía de los pacientes, generación de recursos, así como la mejora en su ánimo que contribuye a una mejora en su condición de salud.
- Promoción de la Salud a través de:
 - Implementación de la Campaña Cuidamos de Ti, cuidamos de Todos.
 - Eventos, programas de radio y conferencias virtuales de educación en salud a la comunidad.
 - Activaciones con pacientes en fechas especiales en promoción de la salud.
 - Implementación de HVQ Salud con entrevista a médicos en forma mensual y vida en un minuto video, con traducción en lenguaje de señas promoviendo la inclusión.
- Tour experiencias HVQ experience tour 2022 con clientes y pacientes.

9





EXPERIENCIA COLABORADORES

El Hospital Vozandes Quito continua con la implementación del programa de experiencias memorables del colaborador. Durante el 2022 hemos ejecutado varias estrategias e iniciativas enfocadas en fomentar una cultura ACP (Atención centrada en nuestro Propósito).

Entre los principales logros del 2022:

- Fortalecimiento del proceso de On Boarding al personal nuevo (bienvenida a la familia HVQ, "Viaje por el Vozandes" y Taller de Sensibilización en Atención Centrada en nuestro Propósito).
- Ajuste e incremento salarial.
- Mejoramiento del Programa "La Voz del Colaborador HVQ" manteniendo y creando canales y espacios como: Nuestra "Voz Andes", Rondas de Liderazgo, canal interno de comunicación Intranet.

la familia HVQ, "Viaje por el Vozandes" y Taller de Sensibilización en Atención Centrada en nuestro Propósito).

- Reconocimiento del tiempo de servicio, en la celebración de los 67 años Aniversario del Hospital.
- Reconocimiento a la calidad del servicio, de forma cuatrimestral de acuerdo a los indicadores de la voz del paciente.
- Entrega de la segunda edición de los Premios RIMMER "A la Excelencia", en la celebración de los 67 años de aniversario del HVQ, en 4 categorías: Servicio Atención directa al Paciente, Servicio de Apoyo, Especialidad Médica, Profesional Médico.



- Evaluación de la satisfacción y experiencia de nuestros colaboradores mediante la medición de clima organizacional, incluyendo todos nuestros colaboradores – GPTW y metodología interna.
- Fortalecimiento de la Cultura ACP a través de la impartición de talleres de sensibilización "Atención Centrada en nuestro Propósito", llegamos a más del 90% de colaboradores con facilitadores formados por Planetree Latinoamérica.



- Implementación del Proyecto de Canes "Dejando Huellas" como parte de la intervención en el mejoramiento del clima laboral (gestión de emociones).
- Implementación de un "Nuevo Look HVQ" en los uniformes institucionales, enfocado hacia la comodidad y salud de nuestros colaboradores.
- Creación de la "Liga de la Felicidad" que nace para llevar momentos de alegría a nuestros colaboradores en medio de su jornada laboral y juntos reducir el estrés laboral y mejorar su estado de ánimo.

- Fomentar el Deporte: se apoyó la participación de los colaboradores en las carreras Ruta de las Iglesias y Latitud Cero.
- Eventos especiales: ANIVERSARIO DEL HOSPITAL / CON JESÚS EN EL CORAZÓN evento que fomenta la participación de la familia de nuestros colaboradores.
- Fortalecimiento de conocimientos y capacidades de nuestros colaboradores en Capacitaciones a gran escala: Lean Healthcare, Calidad y Seguridad del Paciente, Comunicación efectiva, análisis de casos y herramienta ForYou entre otras.
- Vacunación con la 4ta. dosis para SARS-COV2 y refuerzo de vacunas de la Hepatitis B, difteria y Tétanos e Influenza
- Desarrollo del Programa de prevención del cáncer cervicouterino en colaboradoras



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

INNOVACIÓN

Mejoramos, creamos y agregamos valor. Promovemos constantemente la creación e implementación de nuevos servicios y mejora continua de procesos, productos y servicios en respuesta a las expectativas de nuestros clientes agregando valor y asegurando su fidelidad.

Entre los principales logros del 2022:

- Implementación de nuevos equipos para beneficio de nuestros pacientes, los equipos adquiridos son equipos de alta gama, con alta tecnología lo que permite elevar la experiencia del paciente, mejorando la calidad de nuestras imágenes y estudios (Equipo de Tomografía Somatom X. Cite, tomógrafo de 128 cortes y una estación post – proceso; Equipo de Rayos x Shimadzu con suspensión cielítica y Equipo de Ecografía Samsung RS-85.
- Implementación de nuevos estudios de imagen: tomografía computarizada de corazón y grandes vasos, tomografía computarizada de arterias coronarias, tomografía computarizada puntaje de calcio coronario, tomografía computarizada de neuro perfusión, angio TC de coronarias con protocolo para TAVI.

- Implementación el sistema VIVACE, herramienta con la cual nuestros pacientes pueden acceder a sus estudios de imagen en tiempo real.
- Incorporación de nuevas especialidades como la clínica de obesidad y metabolismo y traumatología oncológica.



GESTIÓN CLÍNICA

Nos aseguramos entregar una atención de salud integral, humanizada, segura, efectiva y eficiente, centrada en el paciente con los más altos estándares de calidad y seguridad.

Entre los principales logros alcanzados en el 2022:

- Acreditación para Trasplante de córnea en pacientes adultos y pediátricos.
- Rondas de Seguridad del Paciente para garantizar la mejora de la seguridad del paciente.
- Creación de la red de Seguridad del Paciente para promover una cultura organizacional de seguridad.
- Inicio del programa "Segundas víctimas".
- HVQ es pionero y líder en la gestión de seguridad del paciente, participamos como invitados en eventos académicos relacionados a la Seguridad del Paciente organizados por la Clínica Colonial y Municipio de Quito.
- Se cerró el año 2022 con una menor tasa de infecciones asociadas a la atención de salud (0,45 eventos / 100 egresos versus 0,73 eventos / 100 egresos en el 2021).
- Por tercer año consecutivo se ha conseguido mantener una tasa de cero bacteremias asociadas al catéter venoso central para la Unidad de Cuidados Intensivos.
- Contamos con el primer perfil epidemiológico HVQ, con información hasta el año 2021.
- Hemos registrado más de 130 documentos médicos y de enfermería en el gestor documental.
- Se mantiene una tasa de apego a la higiene de manos 90%.
- En promedio, nuestra exactitud analítica de Laboratorio clínico es 95,8%.
- Se han incrementado el 90% de atenciones en quimioterapia, ofreciendo servicio



complementario de psico-oncología.

POSICIONAMIENTO

Continuamos comprometidos con la excelencia y el servicio empático con nuestros pacientes, sus familias y nuestros colaboradores por eso trabajamos constantemente para su fidelización.

Entre los principales logros alcanzados en el 2022:

- Alcanzamos los 50K seguidores en la red Facebook creciendo un 40% en relación a 2021.
- Contamos con un Brand Manual que facilita la gestión de las diversas aplicaciones de la marca.
- En HVQ "Cuidamos de ti, Cuidamos de todos" campaña con un concepto gráfico empático y lleno de calidez.
- HVQ se posiciona como una empresa de salud que busca la igualdad de oportunidades y proporciona información a favor de la mujer.
- Somos Reconocidos del "Power Digital Brands"

por nuestra red social Instagram, reconocimiento entregado por la revista EKOS.

- Obtuvimos el reconocimiento a la Excelencia analítica en el Laboratorio Clínico en el programa de evaluación externa.

- Implementamos los "Experience Tours", con un alto nivel de satisfacción para clientes corporativos.

ACADEMIA BRUCKNER

Como Hospital docente buscamos siempre la excelencia en la educación y formación de nuestros estudiantes:

Dentro de los principales logros del 2022:

- Se desarrollaron las XXXIV Jornadas Médicas Vozandes "Calidad, Seguridad y Experiencia del Paciente", 190 participantes de los cuales aprobaron el 95% y la calificación de recomendación fue de 84,2%.
- Para el AF 2022 tuvimos 353 estudiantes entre: pregrado de medicina, enfermería, fisioterapia.
- 9 posgrados diferentes, este año se abrieron 3 Pediatría, Endocrinología y Neurología.
- 73 pasantes especialmente de USA y Europa.
- Mantenemos convenios con universidades del país con becas para pre y posgrados y también autofinanciados (UCE, PUCE, UDLA y UIDE) además con Universidad A&M de Texas y fundación Living and Learning para intercambios universitarios.
- Las evaluaciones de nuestros programas académicos alcanzaron el 9.8/10; Calidad de las clases de certificación y talleres utilizando la herramienta en línea satisfacción de 9.79/10 y



Tutores a los estudiantes con un 8.9/10.

- La revista Médica Vozandes se indexa a MIAR Universidad de Barcelona. En el 2022 publica 23 artículos de distintos temas.
- Webinars realizados en los siguientes temas:
 - Calidad de la atención
 - Investigación en el HVQ
 - Hepatitis de origen desconocido como alerta epidemiológica
 - Pandemia y el impacto en la inmunidad respiratoria

HVQ en Acción



PRINCIPIOS UNIVERSALES

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

La Corporación HVQ SA sigue fortaleciendo su estrategia de sostenibilidad trabajando en los ejes Ambiente, Social (Salud para Todos), Gobernanza siendo un Hospital responsable con la creación de Dios 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



- Relación con el medio ambiente
- Entre los principales logros en el AF 2022:

AMBIENTE

- Energía: En diciembre 2022 inauguramos nuestra instalación de la primera migración de fuente de energía a paneles solares de ciertas áreas hospitalarias, con el apoyo de la empresa alemana Viessmann, quienes han sido nuestros aliados en este proceso.
- Carbono neutro: Iniciamos la cuantificación y cronograma de reducción de la huella de carbono en el programa Carbono Neutralidad del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.
- Recibimos tres reconocimientos con los premios "Menos Huella más Salud" por parte de la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables:
 - Reconocimiento al compromiso y el monitoreo de la huella en carbono y en energía.
 - Reconocimiento al compromiso en el monitoreo de la huella ambiental en residuos y energía.
 - Reconocimiento al compromiso en el monitoreo de la huella ambiental en agua y energía.

SALUD PARA TODOS

- Mantenemos convenios con fundaciones: World Vision, P.O.N.S., REMAR, Compassion, Club Cumbre Alta, Hogar para sus niños y Fundación Vozandes en atención de salud a los más vulnerables.
- Nuestras brigadas médicas "Caravanas de la Ternura" llegaron a 575 beneficiarios, llevando salud a las personas que lo requieren y sobre todo enfocados en la prevención de enfermedades y la promoción de la salud. – World Vision.
- Nuestra "Caravana Médica" ofreció atenciones médicas a 60 niños. – P.O.N.S. y Brindamos apoyo en atenciones de salud a mujeres, adolescentes y niños. – REMAR.
- HVQ apoya al deporte, somos auspiciantes del Club Deportivo Cumbre Alta, un equipo de fútbol.
- Nuestro brazo social "Fundación Vozandes" en el AF22 atendió a más de 15,000 pacientes de bajos recursos económicos.

GOBERNANZA

- Participación en evento VIOLETA - EKOS, Campaña naranja por la no violencia y Campaña Violeta por la lucha contra el maltrato a la mujer – BAGÓ.
- Nos reconocen como la 2da marca preferida por las mujeres en Quito.



7-9



HVQ EN *Cifras*

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Promedio de antigüedad

8
años

Rotación de personal

1,88%

Tasa de cobertura en capacitación

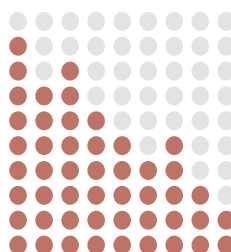
95,7%

Índice de Ausentismo

1,74%

Tasa de retención del personal

89,03%

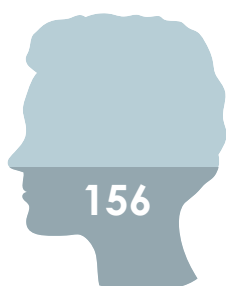


COLABORADORES POR TIPO DE GENERACIÓN

Número de Empleados: **521**



Mujeres



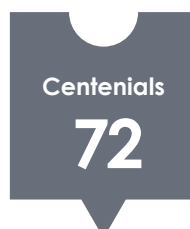
Hombres

70%

30%



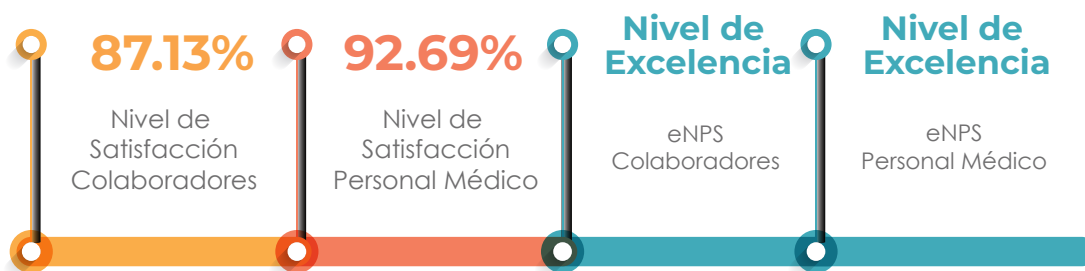
POR GENERACIÓN



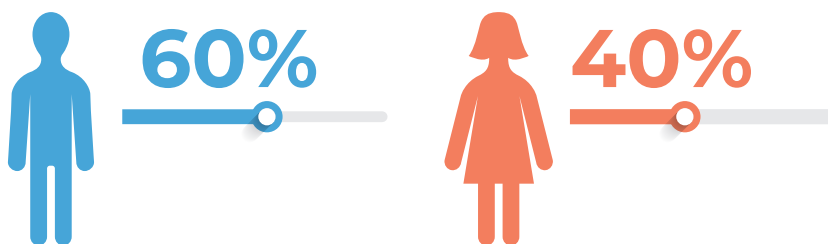
PERSONAL MÉDICO POR TIPO DE GENERACIÓN



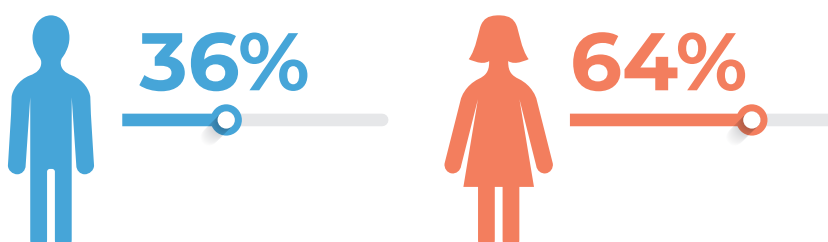
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



EQUIDAD DE GÉNERO GERENCIAS, DIRECCIONES Y SUBDIRECCIONES



EQUIDAD DE GÉNERO POSICIONES DE LIDERAZGO

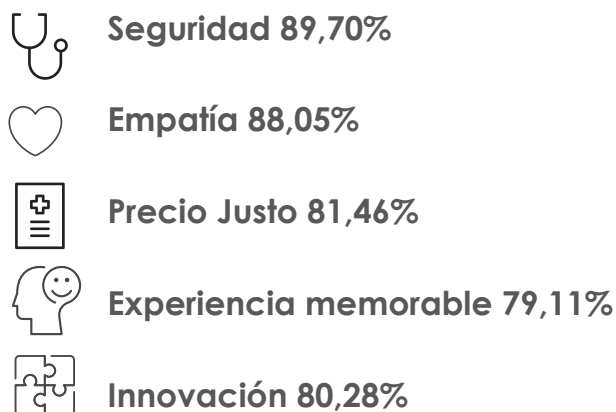


RESULTADOS DE VOZ DEL PACIENTE

VOZ DEL PACIENTE



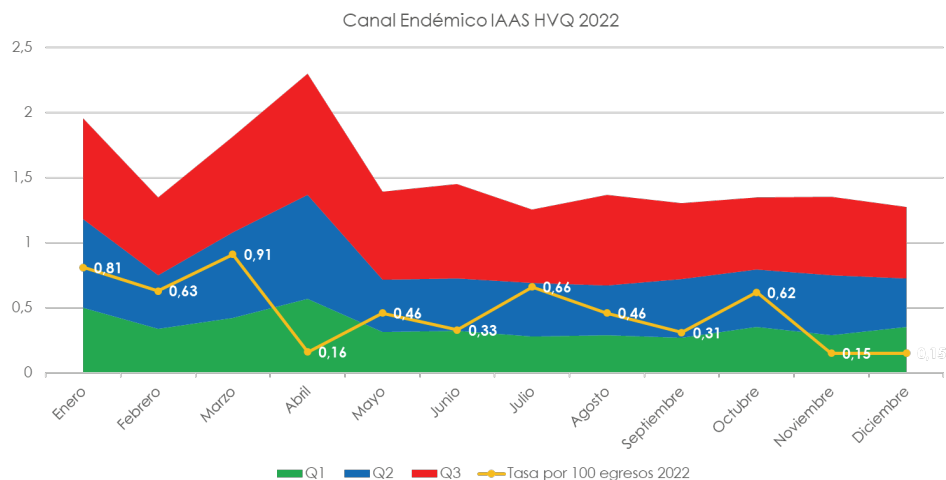
PROMESA DE SERVICIO



MEDICIÓN HCAPS

Atributo	dic-22
Comunicación con Enfermeras	86,49%
Comunicación con Médicos	91,71%
Capacidad de Respuesta	63,28%
Comunicación Medicamentos	56,77%
Limpieza	89,73%
Tranquilidad	68,11%
Información al Alta	88,92%
Transición de Cuidados	49,47%

CANAL ENDÉMICO



INDICADORES DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

INDICADOR	PROMEDIO
% De EA de pacientes hosp. relacionados a egresos hospitalarios	7,64%
% De EA producidos por caídas	2,26%
% De EA producidos por identificación del paciente	0,00%
% De Ea producidos por úlceras por presión	0,68%
Porcentaje de eventos adversos graves y centinela	0,00%

RESULTADOS DE PRODUCTIVIDAD HOSPITALARIA

Indicador	2022
Índice de Mortalidad	0,91
Índice de ocupación hospitalaria promedio anual	71,16%
Rotación de camas promedio mensual en el año	7,70
Estancia hospitalaria promedio en días	2,67
Tasa de ocupación de quirófano anual	82,10%
Egresos Hospitalarios	7.301
Atenciones por Emergencia	31.144
Egresos Quirúrgicos	4.385
Egresos por Hospital del Día	7.471
Atenciones ambulatorias de Consulta Externa	109.165

RESULTADOS FINANCIEROS 2022

EFICIENCIA LOGÍSTICA

Indicador	Q1 – 2022 *Promedio	Q2 – 2022 *Promedio	Q3 – 2022 *Promedio	Q4 – 2022 *Promedio
Cumplimiento de entrega a enfermería	99,31%	99,66%	99,72%	99,72%
Cumplimiento de entrega a bodega de consumo	99,82%	99,92%	99,75%	99,72%
Disponibilidad de productos en percha	100%	99,90%	99,55%	99,21%
Entregas completas ítem	99%	99,28%	99,35%	99,68%
Recepción logística del proveedor	83%	79,07% *Implementación bionexo	74,25%	73,60%
Inventario gestión operativa faltantes	100%	100%	100%	100%
Inventario gestión operativa sobrantes	100%	100%	100%	100%

RESULTADOS FINANCIEROS 2022

ROE 9.5%

ROI 5.4%

ROS 3.8%

INDICADORES DE RENTABILIDAD

Liquidez 1.04

Prueba ácida 0.89

INDICES DE LIQUIDEZ

Endeudamiento o Apalancamiento estructural 0.50

Endeudamiento propio del activo fijo 0.92

Endeudamiento del activo total 0.33

Margen Bruto 27.1%

Margen EBITDA 6.8%

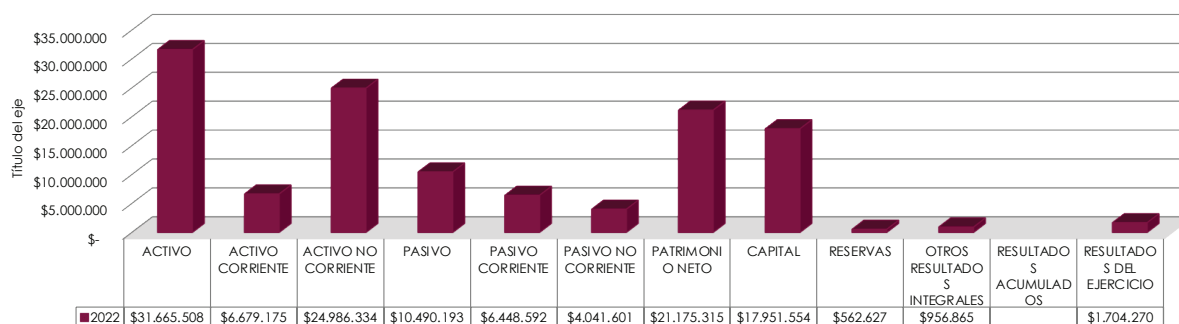
Utilidad Neta 3.8%

INDICADORES DE SOLVENCIA

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

	2022
Activo	\$ 31.665.508
Activo corriente	\$ 6.679.175
Activo no corriente	\$ 24.986.334
Pasivo	\$ 10.490.193
Pasivo corriente	\$ 6.448.592
Pasivo no corriente	\$ 4.041.601
Patrimonio neto	\$ 21.175.315
Capital	\$ 17.951.554
Reservas	\$ 562.627
Otros resultados integrales	\$ 956.865
RESULTADOS ACUMULADOS	
Resultados del ejercicio	\$ 1.704.270

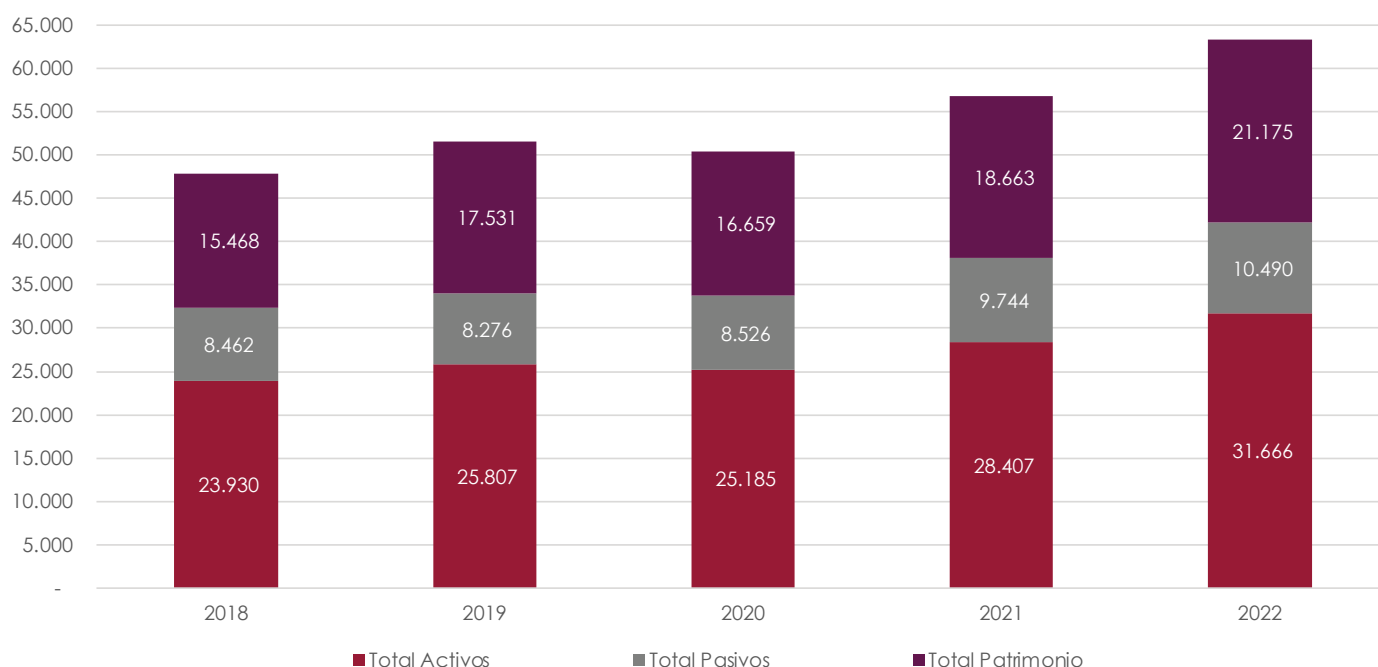
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
2022



ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES

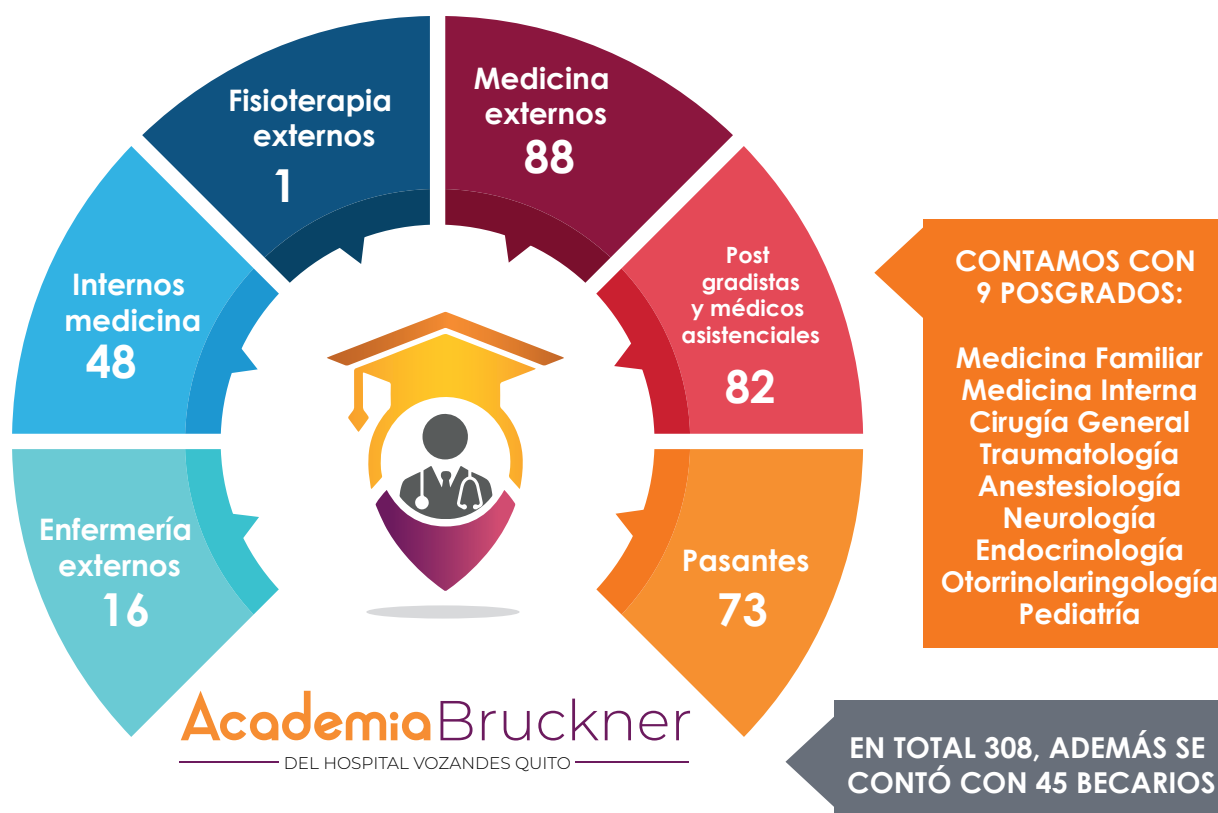
	2022
Ventas	\$ 44.894.315
Costo de ventas	\$ 32.712.916
Utilidad bruta	\$ 12.181.399
Otros ingresos	\$ 107.465
Gastos	\$ 9.333.798
ganancia (pérdida) antes de 15% PT E IR	\$ 2.955.066
15% Participación trabajadores	\$ 443.260
Ganancia (pérdida) antes de ir	\$ 2.511.806
Impuesto a la renta causado	\$ 807.537
Ganancia (pérdida) neta del periodo	\$ 1.704.270
Otros resultados integrales	
ROS	3,80%

POSICIÓN FINANCIERA



El crecimiento del HVQ desde el 2019 es del 33%

ACADEMIA BRUCKNER



CAPELLANÍA



Capellanía



RESULTADOS POSICIONAMIENTO

PACIENTES

AÑO	TOTAL	NUEVOS	PARTICIPACIÓN
2019	142.743	28.613	20%
2020	90.926	19.948	22%
2021	118.707	25.832	22%
2022	135.255	27.890	21%

WEB



MEDIOS



REDES SOCIALES



POSICIONAMIENTO



Ranking nacional de Empresas más importantes según ingreso fiscal 2021 (Ascenso de posición 526 a la 500).
Revista Ekos
Ecuador – Enero 2022



Miembros del programa Ecuador Carbono neutro – Revista Pasión y Resiliencia
Revista Ekos – Julio 2022



Ranking de Salud – Categoría Clínicas y Hospitales a nivel nacional (Total ingresos 2020 – Súper de compañías).
Revista Ekos – Mayo 2022



Power brands Digital Facebook – Categoría Hospitales Privados en Quito (0.58 índice de influencia)
Revista Ekos – Agosto 2022



Power brands Digital Instagram – Categoría Hospitales Privados en Quito (0.75 índice de influencia)
Revista Ekos – Agosto 2022

HVQ EXPERIENCIAS

Proyecto Canes Hospitalarios:

- Número de Visitas: 1172
- Promedio Mensual de Visitas: 106
- Porcentaje de satisfacción: 9,8



Proyecto Clown Hospitalario

- Número de Visitas: 359
- Promedio Mensual de Visitas: 32
- Porcentaje de satisfacción: 9,20



Proyecto Happy Music Soul

- Nuevo proyecto lanzado en 2022
- Número de Visitas: 142
- Promedio Mensual de Visitas: 36
- Porcentaje de satisfacción: 8,9



RECONOCIMIENTOS

Hospitales Verdes otorgo 3 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.



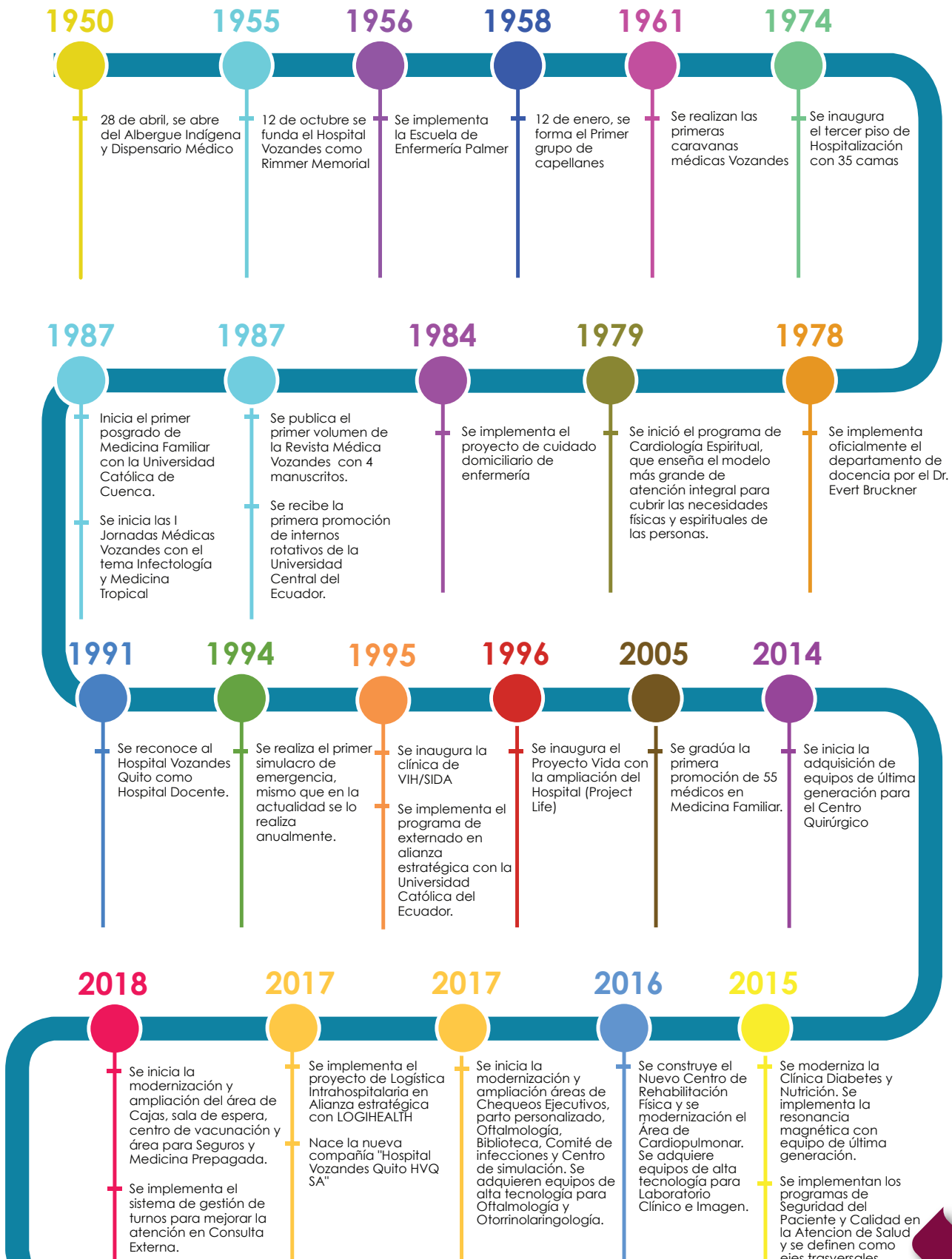
Monitoreo de la
huella de carbono
y en energía



Monitoreo de la
huella ambiental en
residuos y energía



Monitoreo de la
huella ambiental en
agua y energía





2018

2018

2019

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.

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.

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

2019

2019

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.

Se implementan nuevas especialidades y subespecialidades médicas

Inicia el Proyecto de Transformación Digital Horizon

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.

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

2021

2022

Inauguración del área de relax
Creación del equipo de apoyo en crisis
Creación de áreas exclusivas para tratamiento pacientes covid (emergencia, hospitalización y uci)

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

Ranking América Economía #23 Hospital en Latinoamérica

Creación del Consejo Asesor de Pacientes

Reconocimiento Hospitales Verdes

Creación del premios Rimmer

Primeras jornadas de capellania hospitalaria

Programa de recertificación médica.

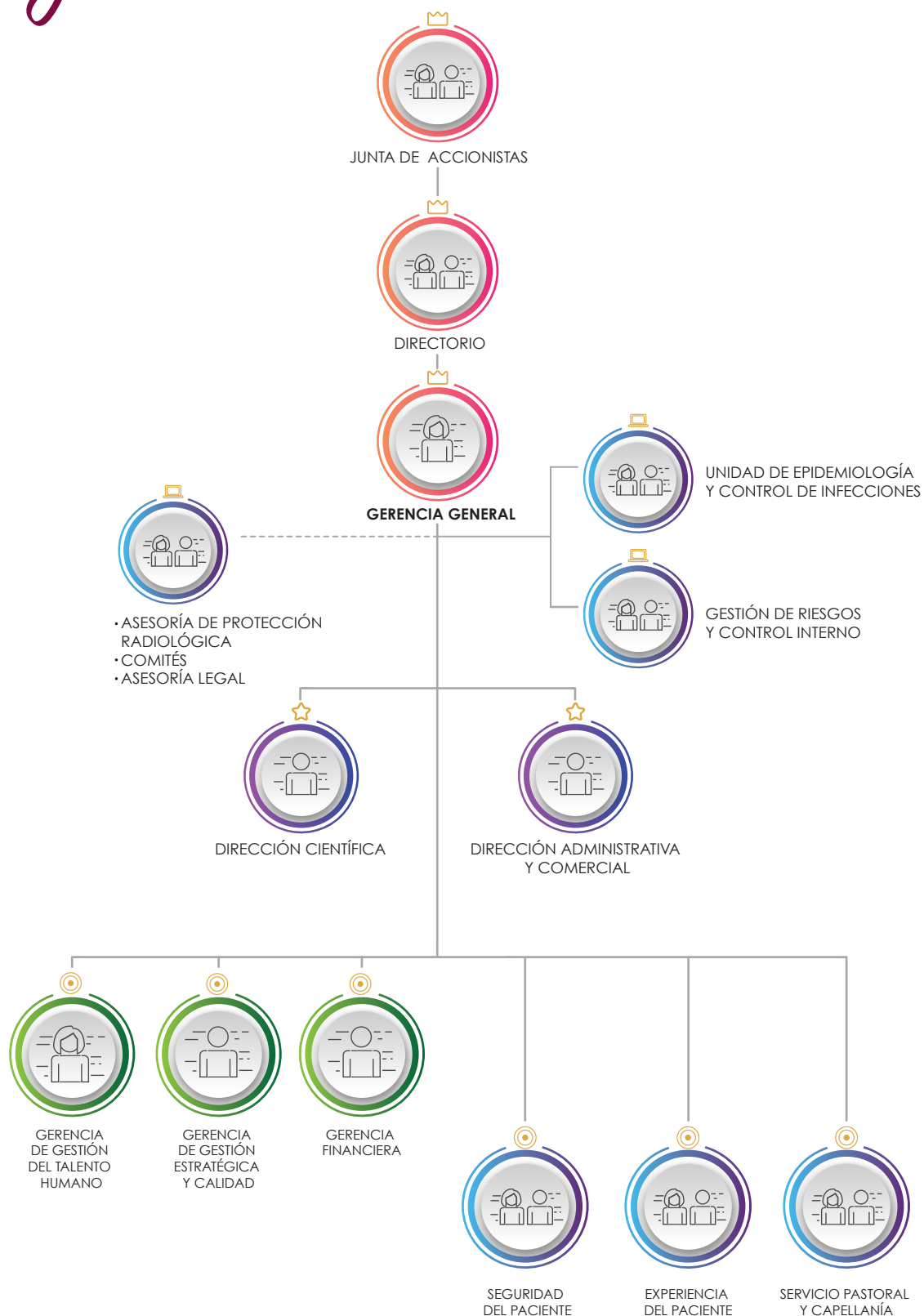
Lanzamiento del proyecto a pacientes Happy Music Soul

Inicio a la Carbono Neutralidad

Inauguración del pasillo de la historia

Implementación de la Clínica de Obesidad y Metabolismo.

ESTRUCTURA Organizacional



SOMOS MIEMBROS



En apoyo a:

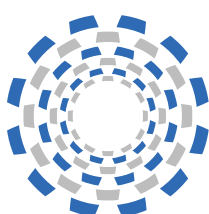
**WOMEN'S
EMPOWERMENT
PRINCIPLES**



Red Ecuador
WE SUPPORT



**CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO**



**CÁMARA DE
INDUSTRIAS Y
PRODUCCIÓN**



HOSPITAL VOZANDES QUITO

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



☎ (02) 4007100 ☎ 098760 0940



www.hospitalvozandes.com

