

SANATORIO ARGENTINO

Maternidad Privada
Desde 1974

Memoria Anual 2012



MISIÓN

En Sanatorio Argentino tenemos el compromiso de brindar un servicio de excelencia en la preservación de la salud de nuestros Huéspedes, con principal énfasis en la mujer y el niño, en un contexto de maternidad centrada en la familia, ofreciendo un ambiente afectivo, agradable y cómodo, con una atención diferencial y especializada.

Para llevar a cabo esto contamos con personal profesional y auxiliar capacitado en forma continua, que se involucra activamente en cada acción, y con los recursos tecnológicos de última generación e instalaciones del más alto nivel.

MENSAJE DE LA DIRECCIÓN

Con el compromiso de mantener el Sistema de Gestión de CALIDAD ya implementado, resulta indispensable una estrategia definida como base a una organización plana y objetivos simples, claros y compartidos por toda la FAMILIA de Sanatorio Argentino -como es, por ejemplo la mayor satisfacción de nuestros huéspedes y los profesionales que atienden en la Institución-.

Interpretamos al Sanatorio en su conjunto como una gran orquesta sinfónica en donde los primeros acordes se perciben desde la Atención ambulatoria, continuando en la atención en

Internación, donde cada intérprete tiene una función única e indelegable. Este es el gran desafío diario al que respondemos, además del compromiso, con la creatividad de buscar siempre mejorar nuestro Servicio.

Nuestra capacidad en esta sinfonía está relacionada en forma directa con dos dimensiones, una capacidad operativa (cuántos instrumentos estamos en condiciones de ejecutar); y la otra dimensión se forma por la estructura motivacional, porque nuestra motivación al ejecutar es clave para que los acordes sean armónicos.

El orgullo que tenemos en Sanatorio Argentino es que cada uno de sus músicos actúa con excelente prestancia a diario, como solista en lo relacionado a su tarea específica, en su vínculo con el paciente o en su relación con sus pares; por este motivo es que cada uno tiene un VALOR muy importante para la Institución.

ALCANCE

En el presente reporte se entrega una información acerca de las acciones de nuestro CAPITAL HUMANO durante el año 2012. Mencionar avances de los objetivos planteados y presentar las tareas realizadas en sociedad con pacientes, empleados, prestadores y proveedores con la meta de lograr beneficios comunes.



OBJETIVOS 2012

PROYECTO DE AMPLIACION DE SANATORIO ARGENTINO

En Diciembre se da comienzo a la obra de ampliacion en la que se incorpora al sector de internado 6 camas, incrementando nuestra capacidad en un 17%, optimizando la capacidad operativa del servicio de internado, duplicando la circulación vertical, en la intención de fortalecer servicios que a la fecha, por la escasez de camas y de horas disponibles en quirófano, no se podían brindar (por ejemplo Cirugía Plástica Estética y Reparadora, Cirugía Pediátrica, Uro-ginecología, entre otras de relevancia).

Se genera un Office de enfermería en 1º Piso que asistirá a 6 habitaciones.

Se conforma el segundo ingreso de médico residente, acentuando de manera creciente nuestra residencia como opción de formación en la provincia de San Juan y Cuyo. Se oficializa en Setiembre de 2011 un Convenio de cooperación mutua con la Maternidad del Hospital Guillermo Rawson.

En cuando a la internación pediatrica esta prevista la incorporacion de 10 camas, incluye terapia intermedia e intensiva pediatrica. La creación de un servicio para la atención del paciente pediátrico desde el mes de vida hasta los 17 años inclusive. Abarcando la atención desde los ámbitos ambulatorios, con atención en consultorios externos; internación, en áreas intensivas e intermedias y quirúrgica. Actualmente en calle San Luis 432-Oeste – se atienden en consultorio pediátrico más de 3500 consultas mensuales.

Alcance: atención integral del paciente, desde 1 mes de vida hasta los 17 años.

Componentes: consultorios externos e internación para cuidados intensivos e intermedios. Interacción con servicios ya formados en la institución como: neonatología, laboratorio, diagnóstico por imágenes, hemoterapia, quirófano, ginecología, vacunatorio, farmacia, etc.

Ampliación de estructura edilicia:

- Unidad de cuidados intensivos pediátricos: constara de dos unidades compartidas y dos unidades privadas, contando con un total de 4 camas.
- Unidad de cuidados intermedios pediátricos: constara de tres habitaciones de dos unidades cada una, con un total de 6 camas. Estas unidades también servirán para la internación de pacientes quirúrgicos pediátricos (de 1 mes a 17 años).

Consultorios: 2 unidades, de los cuales uno estará equipado para la realización de prácticas quirúrgicas ambulatorias (ej.: sutura de herida). Se realizara servicio de atención las 24 hs de lunes a lunes.

Se optimizará la disposición en quirófanos pasando de los actuales 3 Quirófanos a 4 Quirófanos con una mejora de un 30% en la superficie de los mismos, y con la creación de una sala Pre y post quirúrgica (importante sala de recuperación de pacientes). Mayor amplitud para el ejercicio de su actividad al Servicio de Anatomía Patológica, Sala de Recepción de Recién Nacido, Sala de Rayos X, Sala de Médicos, Vestuarios del personal y Médicos, y el ingreso especial de pacientes a través de camillas de Transferencia.

Alcance: atención integral del paciente en Quirófano con seguimiento previo y posterior a su cirugía por parte del Equipo formado por su Médico de Cabecera, Personal Paramédico y Servicio de Anestesiología de Sanatorio Argentino.

Componentes: 4 Quirófanos, 1 Sala de Partos, Sala de Atención Pre y Post- Quirúrgica , 1 Sala Recepción Recién Nacido , Zona de transferencia de Camillas , Sala de Almacenamiento, Vestuarios de Hombres con baño, Vestuario damas con baño, Sala Patólogo, Área Esterilización, Estar medico, Área Sucia , Sala Revelado, Área de Circulación. A comienzos del año 2012 Sanatorio Argentino emprende importantes desafios:



Memoria Anual 2012

PROYECTO DE AMPLIACIÓN DE SANATORIO ARGENTINO













Obra de ampliación Sanatorio Argentino



DIGITALIZACION DE HISTORIA CLINICA

El proyecto tiene como objetivo principal el desarrollar un software centrado en la Atención al Paciente, para lograr la creación de una Historia Clinica Unica Digital, se deben tener en cuenta previamente objetivos secundarios como son:

- Derechos del Paciente. Ley 26.529/2010
- Identificación del Paciente en cada etapa del proceso de atención
- Informatizar la atención Médica de Enfermería y Consultorios
- Trazabilidad de los medicamentos. Disposición 3683/2011
- Firma Digital. Ley 25506/2011
- Cumplimiento de Normas de Seguridad Informática. Normas ISO/IEC 27799
- Disminuir al máximo registros en papel.

Durante el segundo semestre se continuó trabajando en el proyecto de Historia Clínica Única, y estos son las acciones realizadas:

- Se desarrollo la hoja de admisión de la HC, también la hoja de Indicaciones Médicas y de Cumplimiento de Indicaciones Médicas.
- Se desarrolló el modulo del Servicio de Nutrición para ser incorporado a la Historia Clínica.

Esto es la parte esencial de la Historia Clínica para ser usada en el Servicio de Internados.

- Se comenzó una prueba para las Cirugías de Histerectomias para evaluar el funcionamiento del sistema.
- El desarrollo del Sistema está centrado en el Paciente como Receptor de Servicios y Generador de Costos
- Se desarrolló la Historia Clínica Pediátrica Web para ser utilizado en las Campañas de la Fundación y en Internación Pediátrica.
- Está en desarrollo el Sistema Web de Consultas Ambulatorias para Ginecología y Obstetricia y Cirugía. Desde dicho sistema se emitirán los Pedidos Médicos. Ecografías, Laboratorio, RX, Certificados, etc.

PROYECTO DE COMUNICACION

Potenciar aspecto de Comunicación con pacientes , proveedores y público en general, generando una participación más activa en medios de comunicación y redes sociales.

A partir de Junio de 2012 Sanatorio Argentino implementa su página de Facebook institucional.

El objetivo de esta acción es comunicar y difundir información, actividades, acciones y proyectos que lleva a cabo la Institución. Se apunta a generar una comunidad de seguidores que apoye a Sanatorio Argentino, brindándoles contenidos que sean de su interés, dinámicos y actualizados. Por este medio, se abre también un canal de comunicación directo con el público, donde se podran "escuchar" y vivenciar sus opiniones e inquitudes, a la vez que hacernos eco de la Imagen Institucional que proyecta el Sanatorio en nuestra comunidad.

En 6 meses desde su creación, el crecimiento de la comunidad de Facebook ha llegado a los 360 seguidores y continúa en aumento de forma espontánea, es decir, sin implementación de acciones de promoción específicas.



Memoria Anual 2012





Página de Facebook de Sanatorio Argentino: www.facebook.com/SanatorioArgentino.

COMITÉ DE SEGURIDAD DE PACIENTES

La seguridad del paciente se constituye en una prioridad en la gestión de calidad del cuidado que se brinda. Hablar de seguridad del paciente es abordar el proceso por el cual una organización le proporciona atención y cuidados seguros, lo que se manifiesta por la ausencia de lesiones accidentales atribuibles a los mismos. Del mismo modo, hablar de seguridad implica efectuar una gestión adecuada de riesgos, dotarnos de la capacidad para conocer y analizar los posibles incidentes que se produzcan, aprender de ellos y aplicar soluciones que minimicen el riesgo de su ocurrencia así como, buenas prácticas acordes con el conocimiento científico disponible, sensibles a los valores, expectativas y preferencias de los pacientes, propiciadas por una adecuada organización asistencial. Este comité trabaja principalmente sobre estos cinco ejes:

- Control de infecciones.
- Control de conservación, administración y medición de efectos adversos de la medicación.
- Identificación de pacientes.
- Higiene y seguridad.
- Registro y tratamiento de eventos adversos.



Memoria Anual 2012

Derechos de Pacientes

Sanatorio Argentino MATERNIDAD PRIVADA observa y respeta los derechos de los usuarios y familiares.

La familia en todo proceso de atención institucional, implica:

- Facilitar la presencia de un/a acompañante, durante la consulta externa general, obstétrica, pediátrica/ neonatal, de diagnostico por imágenes, etc.
- Ofrecer a las mujeres la presencia sin restricciones del acompañante que ella elija durante el trabajo de parto y porteriormente el parto.
- Facilitar las visitas.
- No separar a la madre del Recién Nacido si este es sano.
- Acceso libre de la madre y padre al servicio de neonatología y visitas guiadas para el resto de los familiares (Abuelos y Hermanos).

Garantizar la identificación del paciente, y binomio madre – hijo

 Dicho sistema permite comprobar la identidad del paciente antes de realizar cualquier procedimiento y/o administrar medicamentos y hemoderivados y previamente a cualquier procedimiento diagnostico. Mediante las pulseras de identificación de binomio madre- hijo garantizar la seguridad del RN durante su estadía y egreso sanatorial.



Recién nacido con pulsera de identificación

Mediante el trabajo multidisciplinario, la promoción y la instauración de la posibilidad de denuncia de eventos adversos por cualquier integrante de la institución es que podemos analizar y trabajar en la prevención de los mismos. La capacitación continua sobre este tema y la toma de conciencia por parte de todos garantizaran una atención segura.

Comité en Control de Infecciones:

Se trabaja permanentemente en la promoción, educación y supervisión de todos los procedimientos que contribuyen a evitar las infecciones asociadas al cuidado de la salud. Además se realiza la vigilancia epidemiológica de las infecciones que ocurren en Neonatologia. De esta forma se consigue disminuir las infecciones al menor número posible y aumentar la calidad de atención.

Análisis de Reingresos

La evaluación de pacientes que ingresan nuevamente a la institución, dentro de los 30 días posteriores al egreso, nos posibilitan la la detección y análisis de posibles complicaciones infecciosas y/o clínico-quirúrgicas para trabajar en la disminución de las mismas.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

AUDITORIA DE SEGUIMIENTO A SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD DE SANATORIO ARGENTINO

Durante los días 26 y 27 de Abril se realizó en nuestra institución la auditoría de Seguimiento de IRAM al Sistema de Gestión de la Calidad.

En base a los hallazgos de auditoría informados el equipo auditor recomienda al Comité General de Certificación IRAM se mantenga la certificación del Sistema de Gestión de Calidad de Sanatorio Argentino.

Destacándose como fortaleza "El compromiso de la Dirección y del personal para con la mejora continua del SGC y la satisfacción de sus clientes, evidenciando la constante preocupación por la formación de su personal, mejoras en infraestructura y ambiente de trabajo". Y las acciones de Responsabilidad Social a través de la Fundación del Sanatorio Argentino, la capacitación en establecimientos educativos de medicina preventiva y la inclusión de la familia del personal en distintas acciones tendientes a una vida sana.





Auditoría de Seguimiento de IRAM al Sistema de Gestión de Calidad

REVISION POR LA DIRECCION

Según lo establece la norma ISO 9001:2008, la alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados. Sanatorio Argentino realiza la Revisión por la Dirección semestralmente. La revisión es presentada por la Responsable de la Calidad del Sanatorio Argentino y los responsables de los servicios concesionados, en ella se presentan los resultados de auditorias, la retroalimentación de clientes (encuestas), el desempeño de los procesos y la conformidad de los servicios, y el seguimiento de los objetivos planteados. Asisten a la revisión Socios, la Direccion, las Jefaturas de los distintos servicios , los responsables de las diferentes áreas del sanatorio y el equipo de auditores internos.

Las revisiones durante 2012, se realizaron en el mes de Junio y Diciembre. Algunos puntos tratados:

- Cambio de formato de formulario de reclamos y no conformidades (14/05/2012 sistema – 04/06/2012 soporte papel).
- Listado maestro de imprenta. Circuito de aprobación de modificaciones y cantidad.
- Área de Mantenimiento. Seguimiento de órdenes pendientes. Seguimiento de acciones preventivas



- Incorporación de Indicadores:
 - * C.E: Tiempo de espera. (desde recepción hasta que el médico marca el ingreso al consultorio). Turno normal y sobre turno / tiempo por medico y general.
 - * Diagnóstico por imágenes: Tiempo de espera. (desde recepción hasta que el médico marca el ingreso al consultorio).

Turno normal y sobre turno / tiempo por medico y general.

Informe médico – realización de informe.

- * Laboratorio: Tiempo de espera para extracción.
 Tiempo de entrega de informes.
- * Proceso de internado: Pantallas en los sectores de recepcion, office de enfermería y quirófano, que comunican el estado actual todos los pacientes internados y los tiempos de espera en cada sector.
- Estudio Inmunohematológico: Se realiza junto a la Dra. Rosario Roca (Hematóloga)
 una campaña para profundizar la realización del Estudio Inmunohematológico a pacientes
 obstétricas. Dicho estudio es obligatorio y debe realizarse al menos una vez durante el
 embarazo.









ENCUESTAS E INDICADORES DE CALIDAD

Durante el 2° semestre del año 2012 se realiza un seguimiento al alcance de los objetivos propuestos en la Primer Revisión del año 2012.

Estos objetivos apuntan fundamentalmente a la obtención de "indicadores de Calidad" y están definidos de la siguiente manera:

RR.HH.:

• Grado de cumplimiento de las capacitaciones propuestas.

Encuesta: Grado satisfacción de la capacitación en cuanto a la organización y grado de aplicación de los contenidos al puesto de trabajo.

C.E:

- Tiempo de espera. (desde recepción hasta que el médico marca el ingreso al consultorio).
- Turno normal y sobre turno / tiempo por medico y general.

Diagnóstico por imágenes:

- Tiempo de espera. (desde recepción hasta que el médico marca el ingreso al consultorio).
- Turno normal y sobre turno / tiempo por medico y general.

Laboratorio:

- Tiempo de espera para extracción
- · Tiempo de entrega de informes.

Diagnóstico Glantz:

- Encuesta de satisfacción de clientes.
- Indicador de tiempo de espera.

Proceso de internado:

Durante el Primer semestre se trabajo con los distintos sectores que intervienen en el Proceso de Internación, para profundizar pautas y unificar criterios en cuanto a la medición de tiempos del proceso. Como en dicho proceso intervienen distintas áreas, se trabajo con acciones interdisciplinarias a fin de conocer las actividades de cada sector, con el principal objetivo de mejorar la comunicación entre ellos.

Conjuntamente con estas acciones, se incorpora una "Pantalla de Monitoreo de Cirugías Pacientes Internados, Cirugías Programadas y Tiempos de espera". Su función principal es realizar un seguimiento general en tiempo real de la SITUACION del Sanatorio, aportando información sobre:

- Tiempos de espera en Consultorio Pediátricos, Ginecológico, Ecografía, Vacunatorio y Laboratorio.
- Conteo de Ordenes de Mantenimiento por realizar.
- · Cirugías Programadas Diaria.
- Cirugías Programadas del los días siguientes.



PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD

El 28 de Noviembre de 2012, Sanatorio Argentino obtiene el galardón "Premio Provincial a la Calidad 2012" de las Organizaciones Privadas de San Juan.

La elaboración del informe a presentar para el Premio Provincial de la Calidad permite los organismos y empresas, que ya implementan acciones de gestión de la calidad, independientemente del grado de avance al que hayan llegado, autoevaluarse para conocer el nivel que han alcanzado, presentar los lineamientos conceptuales que constituyen los criterios de evaluación del nivel de gestión de calidad.

Se toman en consideración 8 criterios a saber:

- LIDERAZGO
- ENFOQUE EN EL USUARIO
- DESARROLLO DEL PERSONAL
- INFORMACION Y ANALISIS
- PLANIFICACION
- ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD
- CUIDADO DEL ENTORNO FISICO Y SOCIAL
- RESULTADOS DE LA GESTION DE LA CALIDAD

Estos ítems son verificados mediante una visita que realiza el Comité Evaluador, dicha visita fue llevada a cabo durante el mes de Setiembre. Estos temas se verificaron.

Liderazgo

- Evidencias de reunión del Comité de la Calidad
- Evidencias de residencias médicas

Enfoque al destinatario

- Evidencia de encuestas a Obras Sociales y Pacientes de consultorios externos. Tendencias
- Ver encuestas al finalizar la estadía del paciente realizada por la Jefa de internado
- Ver política de gestión de reclamos
- Ver un reclamo de cliente y su tratamiento

Desarrollo de personal

- Evidencias de capacitación interna y externa
- Evidencia de evaluación de la efectividad de la capacitación
- Ver iniciativas del personal y su tratamiento
- Plan de vida saludable Evidencias

Información y análisis

- Ver Tablero de Comando
- Benchmarking: Terapia Intensiva Pediátrica

Planificación

- Planificación estratégica: nos comenten los objetivos estratégicos de la organización

Aseguramiento de la calidad

- Ver Plan Anual de Auditorias Estado de cumplimiento
- Ver tendencia de indicadores sector Neonatología
- Ver instructivos de trabajo y registros asociados
- Equipo de Auditores Calificación Evidencia
- Relaciones con proveedores Evaluación y mejoras en sus procesos Evidencias

Cuidado del entorno fisico y social

- Nos comenten la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Registros de capacitación en Control de la segregación y traslado de residuos normas de bioseguridad
- Comité control de Infecciones: acciones y capacitaciones desarrolladas
- Ver registro y tratamiento de eventos adversos



PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD



Entrega Premio Provincial a la Calidad 2012



Marina Ortiz, Cr. Sergio Femenía, Cr. Sergio Manzano, Dr. Carlos Buteler



Dr. Sebastián Molina, Mirta Vila, Cristina Radicceti, Dr. Carlos Buteler, Lic. Alejandra Picco, Dra. Marta Rey, Dr. Fernando Ramella, Dra. Daniela Saldívar



Entrega Premio Provincial a la Calidad 2012



Directivos y personal de Sanatorio Argentino



Marina Ortiz, Mirta Vila, Cristina Radicceti, Rosa Castro, Dr. Carlos Buteler, Sandra Elizondo



PROGRAMA DE ENCUESTAS -2013

Durante la Internación.

Destinado a personal de Recepción, Internado, Neonatología, Auxiliares de Hotelería, Médicos de Guardia y Médicos Residentes

El programa tiene dos objetivos pilares:

1. Incorporar paulatinamente en el personal la idea de "Calidad hacemos todos".

Consiste en que el personal durante la atención diaria del paciente, encueste mediante preguntas serviciales y simples el servicio de manera general, sin esperar que el paciente lo manifieste por voluntad propia. Esta encuesta constará de preguntas tales como:

¿Cómo lo hemos atendido?

¿Hay algo más que pudiésemos haber realizado para hacer su estadía más confortable con nosotros?

2. Trabajar los reclamos durante la estadía del paciente, permitiéndonos cambiar su malestar con acciones correctivas y devoluciones antes del egreso sanatorial.

Una vez efectuado el reclamo, la persona que lo recepciona trabajará en la solución del mismo, tanto como si la solución está al alcance de sus posibilidades, como si es necesario transferirlo a otro responsable. Si la solución no puede ser inmediata se comunicara con el paciente o un familiar y le informará que estamos trabajando en la resolución.

Para este programa se destinaran formularios de encuestas, y se otorgará un reconocimiento al personal que más encuestas realice. En el formulario se registrará:

- Nombre y apellido del paciente.
- Numero de H.C.
- Número de Habitación.
- · Preguntas guías.
- · Respuesta del paciente
- Solución, informando a que persona se delego el reclamo en caso de ser necesario.

SANATORIO ARGENTINO Maternidad Privada Desde 1974	Encuestas de Pacientes Inte	ernados	GINE ENERGY CONTROL OF THE PROPERTY OF THE PRO	
Nombre y Apellido:		H.C.	N° Hab.	
Preguntas				
¿Cómo lo hemos atendido?				
¿Hay algo más que pudiésemos haber realizado para hacer su estadía más confortable con				
nosotros?				
Respuestas				
Derivado a:				
Devolución realizada por:				



Encuestas Post - Altas

El objetivo es agregar al formulario de encuestas vigente, este nuevo tipo de encuestas más personalizadas y que apuntan principalmente al acercamiento del paciente y su entorno. Las mismas se realizaran por medio de dos vías:

- Via Telefónica: Estará a cargo de la Jefatura de internado, realizaran a los pacientes durante la semana siguiente a su internación, propuestos por las jefaturas o médicos intervinientes.
- Vía mail: Estará a cargo del área de comunicación de Sanatorio Argentino.

Semanalmente se listará las direcciones de correo electrónico de los pacientes internados durante la semana que finaliza. Estos pacientes serán aquellos a los que no se realizó llamado telefónico y no dejaron el formulario de encuestas. Con las siguientes preguntas:

¿Cómo lo hemos atendido?

¿Hay algo más que pudiésemos haber realizado para hacer su estadía más confortable con nosotros?

PROGRAMACIÓN DE ASIGNACIÓN DE CAMAS - CIRUGÍAS PROGRAMAS - URGENCIAS

A partir de mes de Octubre se comenzó a trabajar desde el Área de calidad, Enfermería de Internado y Enfermería de Quirófano en la asignación de camas de cirugías programadas. Los objetivos de la programación son los siguientes:

- Disminuir el tiempo de espera de los pacientes ya registrados en recepción.
- Ajustar el horario de comienzo de cirugías, evitando demoras en quirófano.
- Cumplimentar con todos los requisitos de admisión y controles médicos asistenciales en el lapso de internación preauirúrgica.
- Cumplimentar con la solicitud de habitación privada de los pacientes.
- Ordenar las internaciones de acuerdo al tiempo de estadía y demanda asistencial.
- Disminuir en tiempo de espera de pacientes en guirófano.

El procedimiento parte de un análisis de las cirugías programadas, en el mismo se tiene en cuenta:

- Tipo de internación.
- Tipo de obra social (cobertura de habitación privada)
- Tipo de cirugía.

Luego se analiza los pacientes internados, las altas del día, las altas del día posterior y se procede a la asignación de habitaciones de las cirugías del día siguiente.

SEGUIMIENTO DE RECLAMOS Y NO CONFORMIDADES

En lo que va del año 2012, se han registrado más de 600 Reclamos, No Conformidades y Oportunidades de Mejora. Más del doble de las registradas el año anterior.

Esto se debe a varios factores que han influenciado y están potenciando esta herramienta de trabajo. Que hayan más reclamos no significa que estemos peor, todo lo contrario. Significa que estamos interiorizando el concepto de Reclamo, como herramienta indiscutida para la mejora de nuestros procesos y dejando de lado la simple queja que no refleja un compromiso de cambio sino una mera descarga de un mal momento o servicio.

Todo esto, sumado a la modificación del formulario para que sea más simple de llenar, la notificación casi inmediata a las jefaturas del reclamo efectuado, y la devolución por parte del Responsable del Sector o Responsable de Calidad. A continuación se detalla algunas de las acciones tomadas provenientes de Reclamos o No Conformidades.

- · Consultas Pre-quirúrgicas de Hemoterapia
- Protocolo médico asistencial de pacientes urológicas
- Compra de Respirador Pediatrico Neonatal.
- Procedimientos de Solicitud de Interconsultas
- Formación de Área de Auxiliares de Hotelería.



PROCEDIMIENTO DE REUNIONES EFICACES

Con el objetivo de mejorar la productividad de nuestros "Tiempos de Trabajo" y propiciar reuniones efectivas en cuanto a la resolución de tareas, se implemento desde el mes de setiembre el Procedimiento de Reuniones Eficaces. El mismo establece una metodología que permite organizar las reuniones sobre cuatro pilares:

- El tiempo destinado a la reunión.
- Las personas invitadas a la reunión.
- · Los temas a tratar en la reunión.
- Cierre de reunión, estableciendo responsabilidades y acciones a seguir.



RECURSOS HUMANOS

CAPACITACIONES AL PERSONAL Y PROFESIONALES

Anualmente el Departamento de Recursos Humanos luego de la presentación de los resultados de las evaluaciones de desempeño, y de incorporar los objetivos de la institución de corto, mediano y largo plazo, detecta las necesidades de formación de cada una de las áreas del Sanatorio, las cuales son consensuadas con la Dirección y las jefaturas de cada área. También son detectadas necesidades de formación en distintas reuniones de jefaturas o de los diferentes sectores

Con previo conocimiento de las necesidades de formación y desarrollo de las diferentes áreas se diagrama el Plan Anual de Capacitación (P.A.C).

El mismo contempla satisfacer las competencias requeridas por cada perfil de puesto de la Institución y fomentar el desarrollo intelectual de los empleados.

Recursos Humanos, quien es el encargado de ejecutarlo y monitorearlo contacta los diferentes capacitadores de acuerdo con el contenido pragmático del curso a dictar. Se consensua la fecha y hora del dictado de la misma. Las capacitaciones pueden ser internas o externas. En caso de ser internas las mismas se realizan en la Sala de Capacitaciones del Sanatorio o en el propio del lugar de trabajo.

El registro de asistencia como así también el contenido del curso resguardan la conformidad del dictado del curso.

Algunos métodos establecidos para medir la efectividad de las capacitaciones son los siguientes:

- Seguimiento a través de la implementación del contenido de la capacitación en el seguimiento de la evaluación de desempeño.
- Métodos de retención de información brindada (exámenes)
- Evaluación de eficacia de capacitaciones realizada por jefaturas.







Simulacro de Incendio



Reconocimiento

Acciones específicas:

- 1.1 Se realizaron capacitaciones destinados al grupo gerencial y a los mandos medios, en los cuales se brindaron herramientas específicas para realizar devoluciones de desempeño al personal, sobre los ejes temáticos de: a) Motivación y liderazgo; b) Comunicación efectiva; c) Resolución de conflictos y negociación.
- 1.2 Se definió un criterio de comunicación de logros obtenidos por el personal. Responsables de los mismos, etc.
- 1.3 Se definió frecuencia mínima del desempeño. (Evaluaciones y Entrevistas de Desarrollo)







Cierre anual capacitaciones Dirección y Mandos Medios



FUNDACIÓN SANATORIO ARGENTINO

Campañas Ginecológicas

Fundación de Sanatorio Argentino realiza campañas ginecológicas brindando atención a mujeres de zonas alejadas de la provincia. A fin de aplicar criterios preventivos y diagnosticar precozmente enfermedades que tienen alto índice de morbilidad y/o mortalidad.

Durante el año 2012 se atendieron **1465** mujeres de las localidades de Albardón, Villa Mercedes (Jachal), Calingasta, Barreal y Tamberias, Los Berros, Encon, La Bebida, Iglesia, San Martin y Jachal Centro.

CAMPAÑA	CANTIDAD DE PACIENTES ATENDIDAS
Albardón I 2012	80
Albardón II 2012	34
Villa Mercedes (Jachal)	282
Calingasta – Barreal – Tamberias	238
Los Berros	130
La Bebida	65
Iglesia	260
Encon	45
Jachal	246
San Martin	85
	TOTAL: 1465

Campaña Pediátrica

Los días 26 y 27 de Octubre Fundación Sanatorio Argentino y Fundación Bolsa de Comercio, llevaron a cabo la 1º Campaña Pediátrica "Control del Niño Sano" en la localidad de Rodeo, Iglesia.

El objetivo de la misma fue realizarles un control con evaluación del desarrollo y la nutrición. También se realizaron controles oftalmológicos, audiológicos y odontológicos de rutina según fue necesario en cada caso y control de estado de vacunación. **Se atendieron 175 niños de 0 a 3 años**, de todas las localidades de Iglesia, para esto se conto con el apoyo de Barrick que realizó un operativo de logística muy importante, buscando a la gente de zonas alejadas y una vez atendidas las regresaba a sus localidades.

El equipo de profesionales estuvo conformado por los Médicos Pediatras Dr. Pablo Romano (coordinador Medico), Dr. José Luis Quinteros, Dr. Eduardo Hernández, Dr. Cristian García, Dra. Marcela Mengual y Dra. Eliana Ianelli, las Fonoaudiólogas Lic. Emilia Bianchi y Lic. Soledad Conti y los Oftalmólogos de la Fundación Prevención de la Ceguera Infantil el Dr. Pablo Larrea (presidente de la Fundación) Dra. Carlota Lohn, Dr. Esteban Herrera, Dra. Sandra Romero, Dra. Celia Larrea y Dra. Gabriela Zamora, también participaron enfermeras del staff de Neonatología del Sanatorio la Lic. Rosa Castro y Lic. Susana Zavala.

La realización de la campaña también fue posible gracias al apoyo y la excelente disposición de las Autoridades y personal del Hospital Tomas Perón de Rodeo: Dr. Andres Manini (Jefe de zona) Dr. Víctor Barroso (Director del Hospital) Dra. Laura Soto (Odontóloga), Lic. Vanina Ovejero (Trabajadora Social), Lic. Carolina Cepeda (Nutricionista) De los 175 niños que se atendieron en la campaña, 28 de ellos necesitarán atención especializada, dicha atención se llevara a cabo en la ciudad de San Juan y será coordinada por personal de Fundación Sanatorio Argentino y Fundación Bolsa de Comercio.



Campaña Pediátrica

CAMPAÑA	CANTIDAD DE PACIENTES ATENDIDOS
Iglesia	175

Capacitaciones

Durante el año se ha llevado a cabo un programa de capacitaciones destinado a alumnos de Nivel Superior, mujeres que trabajan en empresas proveedoras del Sanatorio y auspiciantes de la Fundación, además de médicos y personal del equipo de Sanatorio Argentino con el siguiente alcance:

CAPACITACIONES Y CHARLAS	CANTIDAD DE ASISTENTES
Charla de Prevención de Adicciones hijos del personal.	25 jóvenes
Charla de Prevención de Adicciones Colegio San Pablo.	160 jóvenes
Programa de Desarrollo Empresarial (I Modulo).	37 empresarios
Taller Proyecto de Vida para los Hijos.	28 jóvenes
Plan de Salud para la Mujer (Personal de Café América).	25 mujeres
Programa de Desarrollo Empresarial (Il Modulo).	34 empresarios
Charla de Prevención de Adicciones Colegio UCC 1º y 2º año.	168 jóvenes
Charla de Prevención de Adicciones Colegio UCC 3º y 4º año.	183 jóvenes
Charla de Prevención de Adicciones Escuela de Comercio 3º año.	180 jóvenes
Charla sobre HPV (Banco San Juan).	30 mujeres
Charla de Prevención de Adicciones Escuela de Comercio 2º año.	210 jóvenes
Entrenamiento en Satisfacción de Clientes.	80 personas
Capacitación sobre Prevención de Adicciones y Salud Femenina	400 jóvenes
Capacitación sobre Prevención de Adicciones personal de BSJ	50 personas
Charla sobre Prevención de Cáncer de Mama personal de BSJ	30 mujeres
Jornadas Actualización en Ginecología Oncológica.	57 médicos
Charla Día de la NO Violencia contra la Mujer	15 personas
	TOTAL: 1712



FUNDACIÓN SANATORIO ARGENTINO



Campaña de Salud Ginecológica Los Berros



Charla sobre HPV. Personal femenino de Banco San Juan



Campaña Pediátrica "Atención de Niño Sano" Iglesia



Charla sobre Prevención de Adicciones. Alumnos 3º Año UCC



Entrenamiento en Satisfacción de Clientes para Empresas Auspiciantes



Campaña de Salud Ginecológica San Martín



RESIDENCIAS MÉDICAS

EVALUACIÓN DEL MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN - RESIDENCIAS SANATORIO ARGENTINO CONVENIO DE COOPERACIÓN SALUD PÚBLICA Y RESIDENCIAS SANATORIO ARGENTINO

Residencia Toco-Ginecología

La Residencia de Sanatorio Argentino, está cursando el último año de nuestro primer residente, con lo cual estamos en condiciones de solicitar la Acreditación del Ministerio de Salud de la Nación de la especialidad Tocoginecología. Se presento durante el mes de Agosto el expediente con los requisitos solicitados y luego de la verificación por parte de la Dirección de Capital Humano y Salud Ocupacional, se derivo a FASGO quien será el ente evaluador de la misma.

De manera conjunta se llevaron a cabo una serie de reuniones con el Ministerio de Salud de la Provincia, con el fin de afianzar lazos que nos permitan trabajar conjuntamente con la residencia pública. Se presento el programa de Residencias 2012, con el esquema de rotaciones que comenzara a partir de Enero 2013.

Trabajos de Investigación presentados por la Residencia de Ginecología durante el año 2012

• Residente de Primer Año:

Dra. Marta Rev:

Poster "A propósito de un Caso: embarazo combinado: Heterotópico mas hortotopico" presentado en las Jornadas Inter-servicios realizadas por la Sociedad Sanjuanina de Ginecología y Obstetricia. SOGBA 2012.

· Residente de Segundo Año:

Dr Sebastian Molina:

- . Poster "Repercuciones de la Sensibilizacion en la detección del Cancer de Cuello Uterino", presentado en el congreso de SOGIBA 2012
- . Poster "Ecografia Transvaginal y reconstrucción 3D versus la ecografía transabdominal para detección de patologías uterinas" presentado en las Jornadas Interservicio 2012 realizadas por la Sociedad Sanjuanina de Ginecologia y Obstetricia.

• Residente de Tercer Año:

Dra. Daniela Saldivar:

Poster y presentación oral "Utilidad diagnostica de la aplicación de Acido Acético en la valoración de la patología cervical" presentado en el congreso de Tracto Genital Inferior, FASGO, Jornadas del Hospital Marcial Quiroga y las Jornadas Inter-servicio 2012 realizadas por la Sociedad Sanjuanina de Ginecología y Obstetricia. Este poster recibió premio en las Jornadas del Hospital Marcial Quiroga al mejor poster. Poster y presentación oral "Cesárea simplificada versus cesárea clásica beneficios" presentado en FASGO y en las Jornadas Inter-servicio 2012 realizadas por la Sociedad Sanjuanina de Ginecología y Obstetricia. SOGBA 2012.



Residencia de Tocoginecología: Dra. Marta Rey, Dra. Agustina Buteler, Dr. Raúl Usín, Dr. Sebastián Molina, Dra. Daniela Saldívar, Dr. Alberto Buteler, Prof. Dr. Francisco Gago, Dra. Sonia Molina.



Residencia Post Básica de Neonatología

La Residente de Neonatología Dra. Agustina Martín fue programada a cumplir las guardias de los días martes de 8 a 12 Hs, el lunes3/9 de 20 a 8 hs los miércoles 12 y 19 de 8 a 20 hs y el lunes 20/09 de 8 a 20 hs. La residencia de neonatología lleva a cabo, junto a los jefes de servicio, el seguimiento diario de los neonatos internados, realizando el examen físico y confeccionando las indicaciones, además de procedimientos invasivos como: confección de vías umbilicales, intubación, colocación de CPAP, programación de respiradores.

En el área de puericultura se realiza la visita de madres primerizas, brindándoles una charla sobre lactancia y principales cuidados del recién nacido.

RESIDENCIAS MÉDICAS: los días lunes se realizan procedimientos, los días martes y jueves luego de la tarea en el internado, la residencia cursa la capacitación en inglés, los días miércoles se procede a las clases teóricas según organigrama publicado en intranet, y los días viernes se cargan datos en Excel para el trabajo de investigación prospectivo sobre prematuros.

La residencia realiza atención de pacientes pediátricos por guardia tres veces a la semana de 8 a 9 hs

CURSOS REALIZADOS:

- CAPACITACION DE FUNDASAMIN SOBRE ASFIXIA PERINATAL, DEL 25 AL 27 DE SEPTIEMBRE.
- SOBRE BOTULISMO EN CASA ESPAÑA, 19 de Octubre, a cargo de la Facultad de Ciencias Médicas Universidad Nacional de Cuyo. Disertante Dr Rafael Fernandez. En dicha jornada la Dra Martín presentó un caso clínico.
- CURSO A DISTANCIA UNC: LAVADO DE MANOS, TEMA REANIMACIÓN. SME DE MUERTE SUBITA.



Residencia de Neonatología: Dra. Gabriela Ramos, Dra. Agustina Martin



ENCUENTROS

ENCUENTRO DE LA FAMILIA DE SANATORIO ARGENTINO

El Encuentro de la Familia del Sanatorio Argentino se concretó con éxito en el mes de septiembre en Quinta La Berta, Santa Lucía.

Asistieron más de 100 personas, entre médicos, directivos y personal de la institución, que junto con sus familias compartieron una tarde distendida en un espacio donde el entretenimiento y juegos recreativos, tanto para chicos como para grandes, fueron los ejes temáticos que mantuvieron el entusiasmo de todos los participantes.













REUNIÓN EGRESADOS DE NEONATOLOGÍA 2012

Bajo un manto de alegría y también de emoción, el 29 de noviembre se realizó, en el Lawn Tenis Club, el 5º Encuentro de los Bebés Egresados, que estuvieron internados en el Servicio de Neonatología del Sanatorio Argentino, durante el año 2012. Dicho encuentro tuvo la particularidad de contar con egresados de años anteriores, siendo el más antiguo Mariano Abel Valverde de 16 años.

Este encuentro tiene una significación especial, en la que se combina la sensación de alegría por la recuperación de las criaturas y a la vez la satisfacción por el esfuerzo realizado por parte del equipo de Neo.

Este año también hubo un taller de Creatividad, que consistió en que los chicos puedan expresar qué es la vida para ellos a través de pinturas y murales que fueron presentados al final de la fiesta.









Memoria Anual 2012

ENTRONIZACIÓN NUESTRA SEÑORA DE LA DULCE ESPERA

El día 08 de Diciembre se realizó en Sanatorio Argentino la Entronización de Nuestra Señora de la Dulce Espera. La imagen fue realizada por el Dr. Ricardo Bustos y la bendición estuvo a cargo del Párroco de la Catedral, Pre. Rómulo Cámpora. A la ceremonia asistieron directivos, socios y personal del Sanatorio como también familiares de pacientes internados y padres con bebés en el servicio de Neonatología.













CENA DE FIN DE AÑO

El pasado 21 de Diciembre se realizó en Quinta La Berta, Santa Lucía, la Cena de Fin de Año de Sanatorio Argentino. Alrededor de las 22:30 hs. se dieron cita en el lugar los directivos, socios, médicos, proveedores y personal de la Institución para pasar una noche emotiva y llena momentos para recordar. Durante la cena, se proyectó el video Anuario 2012, producido para la ocasión y representantes de cada sector, expresaron palabras de agradecimiento y reconocimiento para sus compañeros, colegas y la institución. De todos los voceros, se escucharon sentidos deseos de prosperidad y felicidad para todos en el año 2013.

Al finalizar la cena, actuó el Grupo Plan B de Alejandro Segovia y el público muy animado participó de un divertido karaoke.









Memoria Anual 2012

EMPRESAS QUE NOS ACOMPAÑAN



Acer-Mat, ACLISA, América Mayorista, American Advisor, Art Iluminación, Banco San Juan, Barrick, Canal 8, Celsa, Clínica el Castaño, Colegio San Pablo, Diario de Cuyo, Droguería Capdevila, Droguería del Oeste, El Nuevo Diario, Emicar, Excelencia, Farmacia Las Flores, Gráfica Central, Gran Hotel Provincial, Hotel América, Insumed, La Platense, Laboratorio Sanatorio Argentino, Ministerio de Desarrollo Humano y Promoción Social, Mundo Médico, Sanjuan8.com, Tecma, Todo Médica, Triunfo Seguros, Turismo Vittorio, UDAP, Xtrata Copper.

C.P.N. Sergio Femenía

C.P.N. Sergio Manzano

Dr. Carlos Alberto Buteler

- tul

Marina Ortiz Responsable de la Calidad