



Anuma

CATÁLOGO DE SERVICIOS

ANUMA® acompaña a establecimientos de larga estadía para personas mayores (ELEAM) a instalar un sistema de gestión clínico-administrativo, capaz de demostrar calidad con evidencia trazable, reducir riesgos y fortalecer la confianza de familias y equipos. La propuesta integra consultoría, implementación y seguimiento, articulando operación, cuidado directo y mejora continua.

*En el contexto normativo vigente, la ventaja competitiva no es “tener protocolos”, sino sostener un sistema que funcione, se mida y pueda verificarse ante fiscalización. En Chile, la fiscalización corresponde a SEREMI y existe pauta ministerial publicada y actualizada, por lo que la preparación efectiva depende de evidencia ordenada, rutinas de control y trazabilidad documental. La vigencia normativa sitúa su aplicación desde el **1 de octubre de 2025**, reforzando la necesidad de cerrar brechas con anticipación y método.*



Propuesta Anuma

Todos los servicios se ejecutan con una lógica común, para asegurar consistencia y resultados:

- 1. Efectuar un diagnóstico en terreno con evidencia**, a través de una revisión documental en terreno, junto a entrevistas operativas, otorgando prioridad por riesgo y brecha según normativa y operaciones descritas.
- 2. Revisión sobre diseños de gestión establecidos**, con énfasis sobre protocolos, roles, registros, tableros y metas, definiendo “quién hace qué”, “cuándo”, “cómo se registra” y “cómo se supervisa”, entre otros fundamentales.
- 3. Implementación acompañada**, con puesta en marcha por turnos, capacitación breve, supervisión inicial y ajustes según la realidad del establecimiento.
- 4. Aplicación de monitoreo y mejora continua**, con auditorías periódicas, reportes ejecutivos, cierre de brechas y reevaluación programada, con el fin de sostener la preparación ante la fiscalización de la SEREMI, con pautas actualizadas.

Producto 1. Asesoría de Gestión Clínica

¿Qué problema resuelve?

En muchos ELEAM, las acciones clínicas existen, pero no operan como sistema: hay variabilidad, registros incompletos, riesgos no controlados y planes que no se actualizan en consistencia. Esto incrementa eventos adversos, presión sobre el equipo y conflictos con las familias. ANUMA® transforma la práctica clínica cotidiana en un modelo operativo seguro, medible y sostenible, alineado con la dependencia y necesidades reales de cuidado.

¿Cómo lo hacemos?

Iniciamos con un diagnóstico clínico y de riesgos (documental y en terreno), identificando brechas por tipo de residente y circuitos críticos (medicación, urgencias, nutrición, movilidad/UPP, derivación y retorno). Luego estandarizamos procesos y registros, definimos roles y rutinas clínicas por turno, e implementamos con acompañamiento y entrenamiento breve, cerrando con una auditoría de cumplimiento y una rutina mensual de revisión para sostener mejoras.

¿Qué recibe el cliente?

Un informe ejecutivo de brechas clínicas priorizadas, un paquete de protocolos y formatos operativos, un plan de acción 30–60–90 días, y un tablero clínico con indicadores y alertas. Se incluye estandarización de trazabilidad clínica en fichas y/o carpetas, considerando la exigencia de mantener historial y registro de medicamentos debidamente actualizados.

¿Cómo se mide (KPI) este servicio?

Con la evaluación de tasas de caídas y eventos adversos, medición de porcentajes sobre registros completos, sobre registros clínicos críticos al día (medicación, controles definidos por el establecimiento), y de residentes con intervención funcional activa según dependencia (prevención/rehabilitación).

¿Nivel de Alcances y/o Exclusiones?

Incluye consultoría, diseño e implementación del sistema clínico, entrenamiento, auditoría y seguimiento. No reemplaza la práctica médica ni la prestación clínica permanente del ELEAM.

Producto 2. Asesoría de Gestión Administrativa

¿Qué problema resuelve?

Cuando la gestión administrativa no está integrada a la gestión de salud, aparecen sobrecostos, desorden en turnos, baja continuidad, sobrecarga del equipo y fallas de trazabilidad. Esto se traduce en mayor riesgo operativo y vulnerabilidad ante fiscalización. ANUMA® instala control de gestión, procesos y dotación orientados a seguridad, continuidad y cumplimiento.

¿Cómo lo hacemos?

Levantamos procesos críticos (personas, turnos, compras, abastecimiento, registros, incidentes), conectándolos con dependencia y flujos clínicos. Rediseñamos la estructura operativa, roles y rutinas de supervisión, implementamos un tablero KPI y metas trimestrales, y acompañamos el despliegue en terreno con revisión mensual del avance.

¿Qué recibe el cliente?

Recibe un mapa de procesos, matriz de roles y responsabilidades, modelo de turnos ajustado, tablero KPI con rutinas de reporte y plan de ajuste de dotación y turnos. Se incorpora apoyo para focalizar las labores del personal cuidador en cuidado directo, considerando disposiciones que enfatizan esa orientación.

¿Cómo se mide (KPI) este servicio?

A través de la cobertura efectiva de turnos según dependencia con alertas de brecha en horarios críticos, observancia de la rotación, ausentismo, horas extra y costo por residente/día, además de los cálculos porcentuales del cumplimiento documental operativo y trazabilidad de control interno.

¿Nivel de Alcances y/o Exclusiones?

Incluye rediseño de la operación y control de gestión. No externaliza la administración ni los RR.HH, instalando el sistema y transfiriendo capacidades al equipo.

Producto 3. Innovación

¿Qué problema resuelve?

La innovación mal enfocada se convierte en gasto sin impacto: se suman iniciativas sin medición, sin gobernanza y sin valor reputacional real. ANUMA® transforma tu innovación en diferenciación verificable: calidad demostrable, auditorías, evidencia y mejora continua, con orientación al cumplimiento y la excelencia.

¿Cómo lo hacemos?

Definimos un estándar operativo mapeado a exigencias y criterios de verificación, realizando auditoría en terreno y de manera documental, priorizando brechas por nivel de riesgo y construyendo planes de cierre con acompañamiento, dejando un ciclo de reauditoría y reporte ejecutivo, soportado en evidencia organizada.

¿Qué recibe el cliente?

Recibe un informe de auditoría con semaforización de riesgos, hoja de ruta por hitos, kit de evidencia (estructura documental) y tablero de avance con metas trimestrales. Se entrega un modelo de mejora continua para sostener resultados en el tiempo.

¿Cómo se mide (KPI) este servicio?

Bajo la medición porcentual de las brechas críticas cerradas en 30/60/90 días, y la valoración del puntaje de cumplimiento, documental y observado. Además, con revisión de la tendencia trimestral de auditoría interna y preparación para inspección.

¿Nivel de Alcances y/o Exclusiones?

Incluye un diseño estándar, auditoría, implementación de cierres y reauditoría. No equivale a certificación estatal, pero sí a una verificación de calidad independiente y de acompañamiento técnico publicable.

Producto 4. Atención Domiciliaria

¿Qué problema resuelve?

Las transiciones entre domicilio, ELEAM y red de salud, son puntos de alto riesgo: aumentan caídas, descompensaciones y posibles conflictos familiares. La atención domiciliaria ANUMA® actúa como un puente clínico, otorgando continuidad, educación a cuidadores formales y no formales, junto a la preparación de ingresos/egresos de personas mayores, con reportabilidad y coordinación, con nuestros ELEAM adscritos.

¿Cómo lo hacemos?

Evaluamos el funcionamiento, la seguridad del entorno y apoyos familiares, definiendo un plan breve con metas, ejecutando intervención y educación, y entregando pautas de seguimiento. Cuando aplica, articulamos resultados con el sistema de evaluación del ELEAM para sostener coherencia clínica.

¿Qué recibe el cliente?

Recibe informe de riesgo domiciliario, plan de intervención con metas, educación a cuidadores, registro de sesiones y reporte de evolución. Si hay transición al ELEAM, se entrega resumen clínico-operativo para continuidad.

¿Cómo se mide (KPI) este servicio?

Mediante los incidentes domiciliarios reportados (caídas/urgencias) y su tendencia, la adherencia al plan (cumplimiento de sesiones/acciones) y la mejora funcional según metas definidas (indicadores simples) y la satisfacción familiar.

¿Nivel de Alcances y/o Exclusiones?

Incluye evaluación e intervención domiciliaria y coordinación. No reemplaza urgencias ni prestaciones complejas especializadas, pues se centra en continuidad, prevención y educación.

Producto 5. Programa de Talleres Colaborativos

¿Qué problema resuelve?

En ocasiones, muchos talleres efectuados en residencias no tienen una estructura actualizada, continuidad o evaluación, y a la vez, las instituciones formadoras (universidades e instituciones afines) necesitan campos con propósito y supervisión. Este producto instala un programa intergeneracional con valor doble: un proyecto de bienestar y participación del residente, formación aplicada de estudiantes, con convenios, gobernanza y evidencia.

¿Cómo lo hacemos?

Diseñamos el programa anual (portafolio de talleres según dependencia y preferencias), formalizamos convenios y reglas operativas (roles, supervisión, resguardos), definimos evaluación simple de impacto y ejecutamos con registro y reportabilidad. Articulamos el programa con un plan de formación del personal para consolidar la cultura de calidad y capacidades internas.

¿Qué recibe el cliente?

Recibe un análisis sobre la factibilidad de poder establecer convenios y anexos operativos con instituciones educativas, con plan anual calendarizado, materiales guía, instrumentos de evaluación breves (participación/satisfacción/metás), y un sistema de registro que documenta actividades y aprendizajes.

¿Cómo se mide (KPI) este servicio?

Bajo el análisis porcentual de residentes participantes por mes, asistencia promedio y continuidad trimestral, la satisfacción de residentes/familias mediante encuestas y entrevistas breves, según estándares de calidad, además del cumplimiento del plan anual y logro de metas por tipo de taller.

¿Nivel de Alcances y/o Exclusiones?

Incluye diseño, convenios, implementación y evaluación. No reemplaza personal clínico ni constituye terapia especializada “per se”, ya que es un programa de participación, estimulación y aprendizaje con trazabilidad.

Producto 6. Sistema Integral de Monitorización y Evaluación

¿Qué problema resuelve?

Sin evaluación periódica y monitoreo, un ELEAM puede tomar decisiones únicamente reactivas, donde los cambios clínicos se detectan tarde, los planes se desactualizan y la comunicación con las familias se vuelve frágil. Este producto instala un sistema de evaluación y seguimiento, con tableros e indicadores, que habilita decisiones clínicas y de gestión basadas en datos, y alinea el funcionamiento con la obligación de registrar dependencia y mantener información actualizada.

¿Cómo lo hacemos?

Definimos instrumentos mínimos (funcional, cognitivo, nutricional y riesgos), periodicidad y gatillantes específicos (post caída, post hospitalización, cambios conductuales), implementando un circuito de toma de datos, registro, revisión y actualización del plan, más comunicación estandarizada. Cerramos con dashboard de monitoreo y auditoría mensual de consistencia y confidencialidad de datos sensibles.

¿Qué recibe el cliente?

Recibe instrumentos y protocolos, calendario de evaluación, dashboard con alertas y reportes mensuales, y un modelo de revisión de planes integrado. Incluye reglas de resguardo de información y trazabilidad documental.

¿Cómo se mide (KPI) este servicio?

En términos generales, bajo la medición porcentual de residentes con evaluación vigente según calendario, de eventos críticos con registro completo y plan actualizado, de trazabilidad a ficha individual según estándares de calidad y el tiempo medio desde alerta a acción (reevaluación/ajuste de plan) y tasa de reeventos.

¿Nivel de Alcances y/o Exclusiones?

Incluye diseño e implementación del sistema, tableros y gobernanza de datos. No impone un software específico, lo que permite una versión mínima viable y escalable.



Anuma

Transformamos espacios de cuidado