



HOSPITAL GENERAL DE VILLALBA

MEMORIA 2015



CONSEJERÍA DE SANIDAD
VICECONSEJERÍA DE ASISTENCIA SANITARIA

Coordina:
Secretaría General del Servicio Madrileño de Salud

© **Comunidad de Madrid**
Edita: Servicio Madrileño de Salud

Edición electrónica
Edición: 5/2016

Publicado en España – Published in Spain

Índice

| | |
|---|----|
| Presentación..... | 4 |
| Zona de Influencia | 6 |
| Marco geográfico..... | 6 |
| Estructura de la población | 9 |
| Organigrama | 10 |
| Recursos Humanos | 11 |
| Recursos Materiales..... | 12 |
| Cartera de Servicios | 14 |
| Especialidades disponibles..... | 14 |
| Actividad Asistencial | 15 |
| Hospitalización..... | 15 |
| Actividad quirúrgica..... | 15 |
| Donaciones – Trasplantes..... | 16 |
| Técnicas Utilizadas | 16 |
| Consultas Externas..... | 17 |
| Consultas de alta resolución | 18 |
| Casuística (CMBD)..... | 19 |
| Calidad | 22 |
| Objetivos institucionales de calidad | 22 |
| Comisiones clínicas..... | 23 |
| Otras actuaciones | 23 |
| Información y Atención al Paciente | 25 |
| Objetivos institucionales de información y atención al paciente | 25 |
| Reclamaciones..... | 25 |
| Otras actuaciones | 26 |
| Continuidad Asistencial | 30 |
| Consultas y pruebas solicitadas y realizadas para Atención Primaria . | 30 |
| Variación interanual de solicitudes desde Atención Primaria..... | 32 |
| Consultas solicitadas como consecuencia de la Libre Elección..... | 33 |
| Otros indicadores de continuidad asistencial | 34 |
| Docencia y formación continuada..... | 35 |
| Formación Continuada | 35 |
| Gestión económica | 38 |
| Farmacia..... | 38 |
| Otras actividades del hospital..... | 39 |

Presentación

En poco más de un año, desde que atendimos a nuestro primer paciente el pasado 16 de octubre de 2014, el Hospital General de Villalba se ha convertido en la principal referencia sanitaria para las 113.000 personas que habitan en Collado Villalba, Alpedrete, Moralzarzal, Cercedilla, Navacerrada, Los Molinos, Becerril de la Sierra y Collado Mediano, así como para otros muchos ciudadanos de otras áreas que han decidido elegirnos para tratar sus problemas de salud.

Toda nuestra actividad ha sido prestada siempre con unos elevados niveles de calidad asistencial, hasta el punto de que el Hospital General de Villalba ha sido durante el año pasado uno de los centros sanitarios de la red pública sanitaria de la Comunidad de Madrid con un mayor índice de satisfacción de toda la red pública sanitaria (un 94%) y con una de las tasas de reclamaciones más baja (por debajo de 4 por cada 10.000 actos médicos). Estos datos, junto al millar de escritos de agradecimiento recibidos en este primer año por parte de pacientes y familiares, nos hace pensar que estamos caminando en la dirección adecuada, y que el Hospital General de Villalba se ha convertido en la referencia sanitaria pública más importante del noroeste de la Comunidad de Madrid.

Todo esto se ha logrado gracias a la entrega de todos nuestros profesionales sanitarios y no sanitarios, así como a un modelo de gestión que ha permitido con frecuencia la presencia de superespecialistas para hacer posible que los vecinos de la Sierra de Madrid evitaran tener que desplazarse a la capital para ser intervenidos de patologías complejas.

Y todo ello sin olvidar que el Hospital General de Villalba, en su calidad de centro más recientemente inaugurado de la red hospitalaria pública madrileña, se ha dotado de las tecnologías médicas más avanzadas, ajustadas a la dimensión y nivel de complejidad del centro, así como de unas dotaciones y comodidades al alcance de pocos centros sanitarios.

Esta combinación de dedicación profesional, tecnología de última generación y gestión orientada siempre hacia el paciente han dado como frutos, por ejemplo, la plena integración, en tiempo récord, del Hospital General de Villalba en el sistema regional de trasplantes de órganos y tejidos y la realización de cirugías complejas como las de obesidad mórbida, la reconstrucción de una mandíbula mediante un trasplante autólogo de tejido pectoral o el trasplante de menisco a través de artroscopia.

En este primer año de vida, además, el Hospital General de Villalba ha querido estar presente, como un agente activo, en numerosas actividades de prevención de la salud en colaboración con ayuntamientos, asociaciones y sociedad civil, participando en distintas iniciativas y albergando eventos de diverso tipo, pensando siempre en mejorar la formación sanitaria de la

población, en coordinación permanente con los centros de salud de los municipios del área. Las jornadas sobre enfermedades cardiovasculares, diabetes o urología, e iniciativas como la Escuela de Padres, son buenas pruebas de este compromiso de nuestro hospital con su entorno y sus habitantes.

Sin embargo, si hay algo que ha caracterizado a este hospital desde su nacimiento es la enorme ilusión de todos sus profesionales, sanitarios y no sanitarios, por ofrecer a los habitantes de nuestra área la mejor sanidad posible, ajustando siempre los tratamientos a las circunstancias y características personales de cada paciente, tratando además de contar con su participación como parte esencial del proceso asistencial y buscando minimizar los trastornos derivados, por ejemplo, de desplazamientos innecesarios.

Para ello hemos creado en este primer año herramientas pioneras como el Portal del Paciente, que permite al paciente un acceso on-line en tiempo real a sus pruebas y citas, así como contactar con sus médicos, y hemos puesto en marcha acciones como la publicación, en la web del centro, de los huecos para las citas con especialistas y la realización de pruebas diagnósticas.

Para finalizar, sólo me queda reconocer el gran trabajo realizado por todos nuestros profesionales durante el primer año de vida del Hospital General de Villalba y sobre todo agradecer a todos nuestros pacientes y sus familias la confianza depositada en nosotros para cuidar de su bien más preciado: su salud. El Hospital General de Villalba es patrimonio de todos y seguiremos trabajando, sobre la base del trabajo de nuestros profesionales y la confianza de nuestros pacientes y sus familias, para seguir mejorando cada día, ofreciendo una sanidad universal, gratuita y de la máxima calidad.

Zona de Influencia

Marco geográfico

El Hospital General de Villalba está ubicado en una finca de 55.688 m², cedida por el Ayuntamiento de Collado Villalba, ubicada en la llamada Finca Montero, en el margen de la Ctra- M608, km 41.

Su área de influencia comprende los siguientes municipios:

- Alpedrete
- Becerril de la Sierra
- Cercedilla
- Collado Mediano
- Collado Villalba
- Moralzarzal
- Navacerrada

La población asignada mediante Tarjeta Sanitaria Individual del Sistema Nacional de Salud es de 113.030 personas

Descripción del centro:

La superficie construida total es de 69.066 metros cuadrados, ocupando la edificación puramente hospitalaria 46.591 m², y estando el resto dedicado a instalaciones técnicas y garaje cubierto

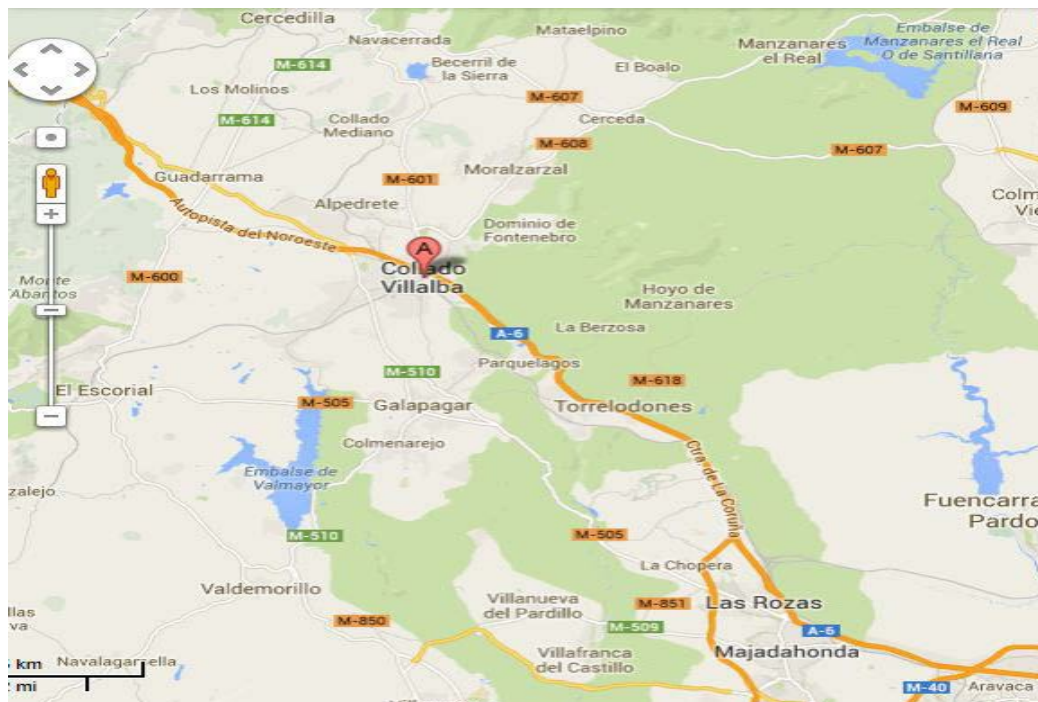
Consta de cinco plantas y un sótano, donde se alberga la siguiente dotación hospitalaria

El Hospital cuenta con 140 camas de hospitalización convencional, todas ellas individuales, con baño, sistema de climatización, televisión (gratuita), teléfono y sofá cama para el acompañante.

Se trata de un edificio concebido con capacidad de modificar y ampliar su estructura en función de las necesidades futuras. Más del 80% de las instalaciones disponen de luz natural. El Parking es de acceso libre para pacientes y visitantes.

Ubicación del Hospital

El Hospital se encuentra ubicado en la Ctra. de Alpedrete a Moralzarzal M-608, km. 41, 28400 de Collado Villalba (Madrid). El acceso se puede hacer por carretera, desde la M-601 o por la M-608.



Accesos

CERCANÍAS RENFE:

Línea C.- Aranjuez – Atocha – Sol – Chamartín – El Escorial

Línea C8.- Atocha – Chamartín – Villalba – El Escorial – Cercedilla

Línea C10.- Villalba – Príncipe Pío – Atocha – Chamartín – Fuente de la Mora

AUTOBUSES URBANOS DE COLLADO VILLALBA:

L1.- FFCC – Parque Coruña – Pueblo – Los Valles Urbanizaciones

L4.- FFCC – Parque Coruña – Pueblo

L6.- FFCC – Cantos Altos – Pueblo – Arroyo Arriba

AUTOBUSES INTERURBANOS

670 Collado Villalba (Hospital) – Moralzarzal

680 Collado Villalba (Hospital) – Cercedilla

696 Collado Villalba (Hospital) – Navacerrada

Contacto

www.hgvillalba.es

Teléfono: 91 090 81 02

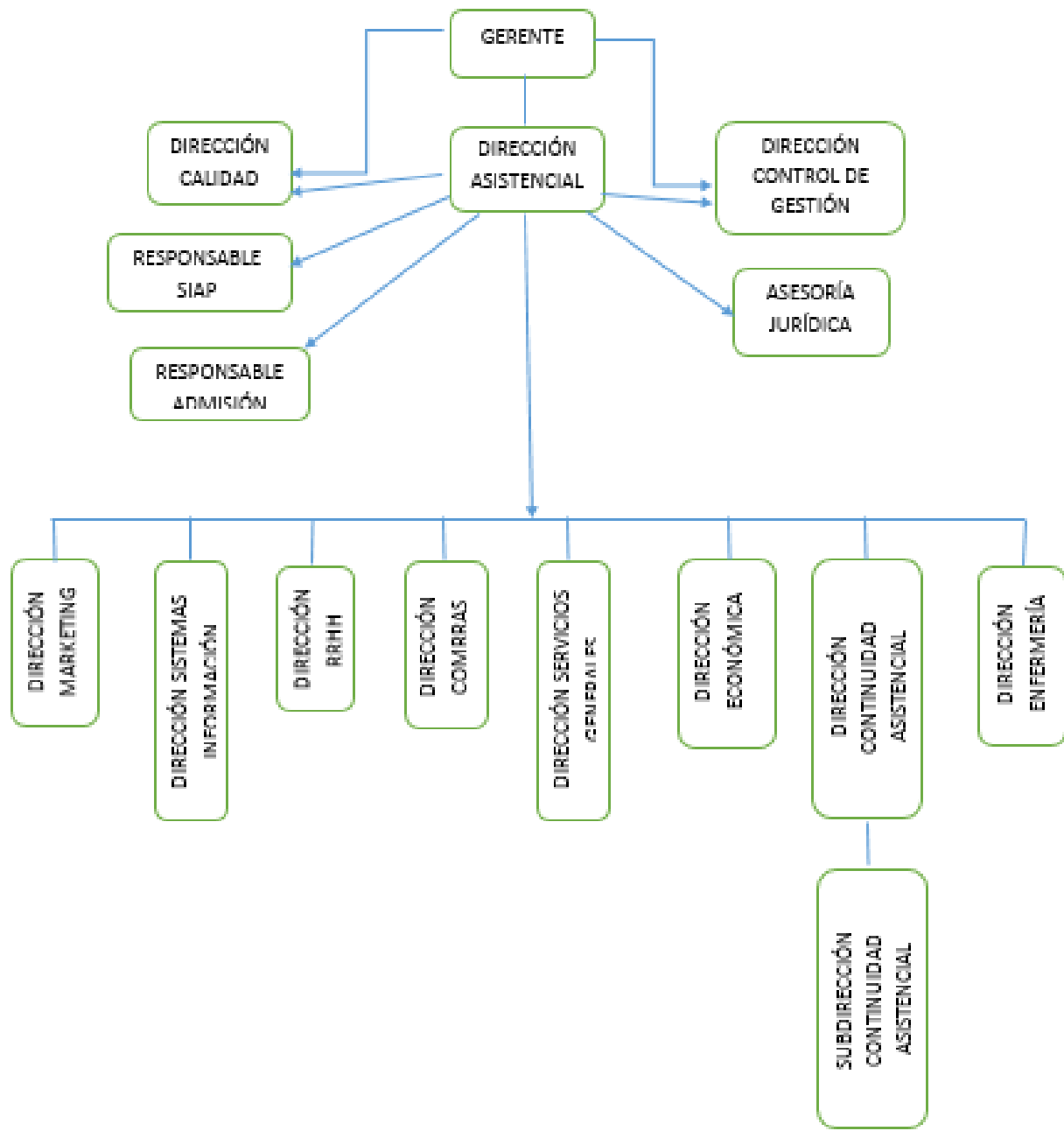
www.madrid.org/sanidad

e-mail: informacion@hgvillalba.es

Estructura de la población

| NOMBRE CENTRO | LOCALIDAD | POBLACIÓN (31/12/2014) | | | |
|--------------------------------|--------------------------|------------------------|---------------|---------------|----------------|
| | | <14 | 14-64 | >=65 | Total |
| C.S. COLLADO VILLALBA ESTACION | COLLADO VILLALBA | 7.495 | 31.343 | 5.161 | 43.999 |
| C.S. GUADARRAMA | COLLADO MEDIANO/BECERRIL | 2.147 | 7.727 | 1.529 | 11.403 |
| C.S. CERCEDILLA | CERCEDILLA | 1.959 | 8.920 | 2.306 | 13.185 |
| C.S. COLLADO VILLALBA PUEBLO | COLLADO VILLALBA | 5.568 | 20.477 | 3.405 | 29.450 |
| C.S. SIERRA DE GUADARRAMA | COLLADO VILLALBA | 2.143 | 10.852 | 1.998 | 14.993 |
| | TOTAL | 19.312 | 79.319 | 14.399 | 113.030 |

Organigrama



Recursos Humanos

| CATEGORÍA PROFESIONAL | AÑOS | |
|--------------------------------------|------------|------------|
| | 2014 | 2015 |
| EQUIPO DIRECTIVO | | |
| Director Gerente | 1 | 1 |
| Director Médico | 1 | 1 |
| Director de Continuidad Asistencial | 1 | 1 |
| Subdirector Médico | | |
| Director de Gestión | | |
| Subdirector de Gestión | | |
| Director de Enfermería | 1 | 1 |
| Subdirector de Enfermería | | |
| DIVISIÓN MÉDICA | | |
| Facultativos | 100 | 143 |
| MIR | | |
| PERSONAL SANITARIO | | |
| DUE | 122 | 183 |
| Matronas | 3 | 11 |
| Fisioterapeutas | 8 | 12 |
| Terapeutas | 1 | 2 |
| Técnicos | 39 | 42 |
| Auxiliares Enfermería | 88 | 129 |
| PERSONAL NO SANITARIO | | |
| Grupo Técnico Función Administrativa | 5 | 5 |
| Grupo Gestión Función Administrativa | 7 | 8 |
| Grupo Administrativo y resto C | 6 | 7 |
| Aux. Administrativo y resto D | 50 | 56 |
| Celadores y resto | 89 | 104 |
| DOCENCIA | | |
| E.U.E. (otros residentes) | | |
| Personal en formación (matronas) | | |
| TOTAL | 522 | 706 |

Recursos Materiales

| CAMAS | 2014 | 2015 |
|--------------------------------------|-------------|-------------|
| Camas Instaladas | 164 | 164 |
| QUIRÓFANOS | 2014 | 2015 |
| Quirófanos Instalados | 9 | 9 |
| OTRAS INSTALACIONES | 2014 | 2015 |
| Paritorios | 4 | 4 |
| Locales de consulta en el hospital | 64 | 64 |
| PUESTOS HOSPITAL DE DÍA | 2014 | 2015 |
| Oncológico | 16 | 16 |
| Psiquiátrico | 6 | 6 |
| Otros Médicos | 8 | 8 |
| Quirúrgico | 17 | 17 |
| HEMODIALISIS | 2014 | 2015 |
| Número de puestos | 18 | 18 |
| DIAGNÓSTICO POR IMAGEN | 2014 | 2015 |
| Mamógrafos | 2 | 2 |
| TAC | 1 | 1 |
| RMN | 2 | 2 |
| Ecógrafos Servicio. Radiodiagnóstico | 4 | 4 |
| Ecógrafos Servicio Cardiología | 3 | 3 |
| Ecógrafos Otros Servicios | 11 | 8 |
| Sala convencional de Rayos X | 3 | 3 |
| Telemando | 1 | 1 |

| ALTA TECNOLOGÍA | 2014 | 2015 |
|------------------------|-------------|-------------|
| Gammacámara | 1 | 1 |
| Sala de hemodinámica | 1 | 1 |

| OTROS EQUIPOS | 2014 | 2015 |
|-------------------------------|-------------|-------------|
| Arco Multifuncional Rx | | |
| Equipo Radioquirúrgico | 2 | 2 |
| Ecocardiógrafos | 3 | 3 |
| Equipos Ergometría | 1 | 1 |
| Holter Electrocardiograma | 1 | 1 |
| Holter Tensión | 2 | 2 |
| Salas Endoscopias | 2 | 4 |
| GastroscoPIO / Esofagoscopios | 1 | 1 |
| Colonoscopios / Rectoscopios | 1 | 1 |
| Electroencefalógrafos | 1 | 1 |
| Electromiógrafos | 1 | 1 |
| Equipos Potenciales Evocados | 1 | 1 |
| Mesas Prona | 1 | 1 |
| Densitómetros | 1 | 1 |
| Ortopantomógrafos | 1 | 1 |

Cartera de Servicios

Especialidades disponibles

| ESPECIALIDADES | DISPONIBLES EN EL HOSPITAL | CENTRO/HOSPITAL DE REFERENCIA |
|-------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| Admisión y Doc. Clínica | SI | |
| Alergología | SI | |
| Análisis clínicos | SI | |
| Anatomía Patológica | SI | |
| Anestesiología y reanimación | SI | |
| Angiología y Cirugía Vascolar | SI | |
| Aparato Digestivo | SI | |
| Bioquímica Clínica | SI | |
| Cardiología | SI | |
| Cirugía Cardiovascular | SI | CONSULTA |
| Cir. Gral. y de Apto Digestivo | SI | |
| Cir. Maxilofacial | SI | |
| Cirugía Pediátrica | SI | |
| Cirugía Torácica | SI | |
| Cir. Plástica y Reparadora | SI | |
| Dermatología Medico quirúrgica | SI | |
| Endocrinología y Nutrición | SI | |
| Estomatología | SI | |
| Farmacología Clínica | NO | |
| Farmacia hospitalaria | SI | |
| Geriatría | SI | |
| Hematología y Hemoterapia | SI | |
| Inmunología | SI | |
| Medicina Familiar y Comunitaria | NO | |
| Medicina Intensiva | SI | |
| Medicina Interna | SI | |
| Medicina Legal y Forense | NO | |
| Medicina Nuclear | SI | |
| Medicina Preventiva y Salud Pública | SI | |
| Medicina del Trabajo | SI | |
| Microbiología y Parasitología | SI | |
| Nefrología | SI | |
| Neumología | SI | |
| Neurocirugía | SI | CONSULTA |
| Neurofisiología Clínica | SI | |
| Neurología | SI | |
| Obstetricia y Ginecología | SI | |
| Oftalmología | SI | |
| Oncología Médica | SI | |
| Oncología Radioterápica | NO | |
| Otorrinolaringología | SI | |
| Pediatría | SI | |
| Psicología Clínica | SI | |
| Psiquiatría | SI | |
| Radiodiagnóstico | SI | |
| Rehabilitación | SI | |
| Reumatología | SI | |
| Traumatología y C. Ortopédica | SI | |
| Urología | SI | |

Actividad Asistencial

Hospitalización

| Datos CMBD | 2014 | 2015 |
|----------------------------|---------|---------|
| Altas totales codificadas | 722 | 7.270 |
| Porcentaje de codificación | 100,00% | 100,00% |
| Estancia Media Global | 4,40 | 4,94 |
| Peso Medio Global | 1,7209 | 1,7813 |

| HOSPITALIZACION | 2014 | 2015 |
|-------------------------------------|--------|--------|
| Ingresos totales | 787 | 7.382 |
| Ingresos Urgentes | 697 | 6.089 |
| Ingresos Programados | 90 | 1.293 |
| Urgencias Totales | 10.146 | 76.980 |
| % Urgencias ingresadas | 6,39% | 7,46% |
| SESIONES HOSPITAL DE DÍA | 2014 | 2015 |
| Oncológico | 38 | 1.434 |
| Otros Médicos | 559 | 6.752 |
| DIÁLISIS (pacientes/mes) | 2014 | 2015 |
| Hemodiálisis en el hospital | 0 | 45 |
| Hemodiálisis en centros concertados | 0 | 0 |
| ACTIVIDAD OBSTÉTRICA | 2014 | 2015 |
| Partos por vía vaginal | 41 | 330 |
| Cesáreas | 6 | 80 |
| % Cesáreas | 12,77% | 19,51% |

Actividad quirúrgica

| ACTIVIDAD QUIRÚRGICA | 2014 | 2015 |
|--|--------|--------|
| Intervenciones quirúrgicas programadas con hospitalización | 142 | 1.494 |
| Intervenciones quirúrgicas ambulatorias programadas, realizadas en quirófano | 542 | 4.506 |
| Intervenciones quirúrgicas urgentes con hospitalización | 115 | 908 |
| Intervenciones quirúrgicas urgentes ambulatorias | 4 | 60 |
| Otros procesos quirúrgicos ambulatorios realizados fuera de quirófano | 387 | 3.402 |
| Intervenciones quirúrgicas suspendidas | 11 | 121 |
| Tiempo disponible de quirófano (horas/mes) | 100,17 | 858,50 |
| Tiempo utilizado de quirófano (horas/mes) | 75,17 | 730,00 |
| Rendimiento quirúrgico (% ocupación quirúrgica) | 75,04% | 85,03% |

Donaciones – Trasplantes

| | 2014 | 2015 |
|--------------------------------------|------|------|
| Donantes de Órganos | 0 | 1 |
| Trasplantes de Tejido Osteotendinoso | 0 | 56 |
| Trasplantes de Membrana Amniótica | 0 | 1 |

Técnicas Utilizadas

| TÉCNICA | REALIZADAS PROPIO CENTRO | | DERIVADAS A C.CONCERTADO | |
|-----------------------------------|--------------------------|-----------|--------------------------|------|
| | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 |
| Laboratorio | | | | |
| Bioquímica | 237.325 | 1.503.729 | 0 | 0 |
| Hematología | 24.351 | 180.740 | 0 | 0 |
| Microbiología | 14.247 | 93.238 | 0 | 0 |
| Inmunología | 9.891 | 77.299 | 0 | 0 |
| Nº de pacientes | 23.772 | 149.782 | 0 | 0 |
| Radiología convencional | 10.707 | 82.447 | 0 | 0 |
| Ecografías | 3.042 | 18.046 | 0 | 0 |
| Citologías | 225 | 7.767 | 0 | 0 |
| Endoscopias digestivo | 588 | 4.275 | 0 | 0 |
| Broncoscopias | 17 | 129 | 0 | 0 |
| Mamografías | 440 | 2.438 | 0 | 0 |
| TAC | 1.014 | 8.409 | 0 | 0 |
| RMN | 1.188 | 9.025 | 0 | 0 |
| Gammagrafías | 57 | 696 | 0 | 0 |
| Radiología intervencionista | 78 | 954 | 0 | 0 |
| Hemodinámica cardíaca diagnóstica | 0 | 81 | 0 | 0 |
| Hemodinámica cardíaca terapéutica | 26 | 75 | 0 | 0 |

Consultas Externas

| ESPECIALIDAD | Primeras Consultas | Consultas Sucesivas | Total | Índice Suc/Prim | Solicitadas por A.P. | Realizadas para A.P. |
|------------------------------|--------------------|---------------------|----------------|-----------------|----------------------|----------------------|
| Alergia | 3.072 | 2.376 | 5.448 | 0,77 | 1.840 | 1.910 |
| Cardiología | 3.450 | 2.926 | 6.376 | 0,85 | 1.447 | 1.522 |
| Dermatología | 8.655 | 5.123 | 13.778 | 0,59 | 6.479 | 6.781 |
| Digestivo | 3.862 | 4.960 | 8.822 | 1,28 | 2.061 | 2.194 |
| Endocrinología | 2.678 | 2.877 | 5.555 | 1,07 | 1.150 | 1.258 |
| Geriatría | 356 | 395 | 751 | 1,11 | 182 | 193 |
| Hematología | 836 | 3.310 | 4.146 | 3,96 | 235 | 242 |
| M. Interna | 1.224 | 1.943 | 3.167 | 1,59 | 451 | 519 |
| Nefrología | 474 | 1.071 | 1.545 | 2,26 | 171 | 173 |
| Neumología | 2.498 | 2.888 | 5.386 | 1,16 | 1.022 | 1.056 |
| Neurología | 3.761 | 4.982 | 8.743 | 1,32 | 1.925 | 2.084 |
| Oncología | 313 | 1.193 | 1.506 | 3,81 | 2 | 3 |
| Psiquiatría | 4.254 | 9.243 | 13.497 | 2,17 | 1.952 | 2.295 |
| Rehabilitación | 4.745 | 5.695 | 10.440 | 1,20 | 1.378 | 1.477 |
| Reumatología | 2.310 | 2.706 | 5.016 | 1,17 | 1.105 | 1.187 |
| Otras Médicas | 62 | 124 | 186 | 2,00 | 0 | 0 |
| TOTAL ÁREA MÉDICA | 42.550 | 51.812 | 94.362 | 1,22 | 21.400 | 22.894 |
| C. General | 2.829 | 1.822 | 4.651 | 0,64 | 1.642 | 1.676 |
| Urología | 3.547 | 7.339 | 10.886 | 2,07 | 1.879 | 1.986 |
| Traumatología | 13.825 | 17.880 | 31.705 | 1,29 | 7.956 | 8.426 |
| ORL | 6.019 | 4.347 | 10.366 | 0,72 | 3.634 | 3.896 |
| Oftalmología | 10.403 | 13.143 | 23.546 | 1,26 | 6.708 | 7.243 |
| Ginecología | 7.078 | 7.223 | 14.301 | 1,02 | 4.824 | 4.999 |
| C. Cardíaca | 23 | 5 | 28 | 0,22 | 0 | 0 |
| C. Infantil | 373 | 562 | 935 | 1,51 | 262 | 258 |
| C. Máxilofacial | 2.111 | 1.956 | 4.067 | 0,93 | 1.296 | 1.418 |
| C. Plástica | 215 | 337 | 552 | 1,57 | 1 | 3 |
| C. Torácica | 111 | 173 | 284 | 1,56 | 0 | 0 |
| Neurocirugía | 467 | 447 | 914 | 0,96 | 162 | 190 |
| C. Vascular | 1.288 | 480 | 1.768 | 0,37 | 754 | 810 |
| Anestesia | 6.258 | 172 | 6.430 | 0,03 | 147 | 165 |
| Otras Quirúrgicas | 578 | 1.190 | 1.768 | 2,06 | 0 | 0 |
| TOTAL AREA QUIRURGICA | 55.125 | 57.076 | 112.201 | 1,04 | 29.265 | 31.070 |
| TOTAL AREA PEDIATRICA | 2.502 | 2.584 | 5.086 | 1,03 | 1.005 | 1.022 |
| TOTAL AREA OBSTÉTRICA | 901 | 3.612 | 4.513 | 4,01 | 418 | 588 |
| TOTAL | 101.078 | 115.084 | 216.162 | 1,14 | 52.088 | 55.574 |

Consultas de alta resolución

| ESPECIALIDAD | Número consultas alta resolución | % Sobre Primeras Consultas |
|------------------------------|----------------------------------|----------------------------|
| Alergia | 0 | 0,00% |
| Cardiología | 99 | 2,87% |
| Dermatología | 1 | 0,01% |
| Digestivo | 0 | 0,00% |
| Endocrinología | 0 | 0,00% |
| Geriatría | 0 | 0,00% |
| Hematología | 2 | 0,24% |
| M. Interna | 2 | 0,16% |
| Nefrología | 0 | 0,00% |
| Neumología | 1 | 0,04% |
| Neurología | 2 | 0,05% |
| Oncología | 0 | 0,00% |
| Psiquiatría | 0 | 0,00% |
| Rehabilitación | 1 | 0,02% |
| Reumatología | 1 | 0,04% |
| Otras Médicas | 0 | 0,00% |
| TOTAL ÁREA MÉDICA | 109 | 0,26% |
| C. General | 0 | 0,00% |
| Urología | 0 | 0,00% |
| Traumatología | 0 | 0,00% |
| ORL | 1 | 0,02% |
| Oftalmología | 1 | 0,01% |
| Ginecología | 0 | 0,00% |
| C. Cardíaca | 0 | 0,00% |
| C. Infantil | 0 | 0,00% |
| C. Máxilofacial | 179 | 8,48% |
| C. Plástica | 1 | 0,47% |
| C. Torácica | 0 | 0,00% |
| Neurocirugía | 0 | 0,00% |
| C. Vascular | 314 | 24,38% |
| Anestesia | 4.927 | 78,73% |
| Otras Quirúrgicas | 0 | 0,00% |
| TOTAL AREA QUIRURGICA | 5.423 | 9,84% |
| TOTAL AREA PEDIATRICA | 252 | 10,07% |
| TOTAL AREA OBSTÉTRICA | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 5.784 | 5,72% |

Casuística (CMBD)

GRD Médicos más frecuentes

| GRD | DESCRIPCIÓN | Número de casos | % | Estancia Media | Peso |
|-----|--|-----------------|--------|----------------|--------|
| 541 | NEUMONÍA SIMPLE Y OTROS TRAST.RESPIRATORIOS EXC. BRONQUITIS & ASMA CON CC MAYOR | 529 | 10,47% | 6,88 | 2,2282 |
| 544 | ICC & ARRITMIA CARDIACA CON CC MAYOR | 303 | 6,00% | 6,97 | 3,3009 |
| 584 | SEPTICEMIA CON CC MAYOR | 300 | 5,94% | 8,74 | 4,1633 |
| 373 | PARTO VAGINAL SIN COMPLICACIONES | 198 | 3,92% | 2,54 | 0,5992 |
| 372 | PARTO VAGINAL CON COMPLICACIONES | 129 | 2,55% | 2,74 | 0,6992 |
| 540 | INFECCIONES & INFLAMACIONES RESPIRATORIAS EXCEPTO NEUMONÍA SIMPLE CON CC MAYOR | 111 | 2,20% | 7,89 | 3,0484 |
| 569 | TRAST. DE RIÑÓN & TRACTO URINARIO EXCEPTO INSUFICIENCIA RENAL CON CC MAYOR | 103 | 2,04% | 6,28 | 1,7485 |
| 588 | BRONQUITIS & ASMA EDAD >17 CON CC MAYOR | 97 | 1,92% | 6,05 | 1,2594 |
| 552 | TRAST. AP. DIGESTIVO EXCEPTO ESOF., GASTROENT. & ULC.NO COMPL. CON CC MAYOR | 89 | 1,76% | 7,91 | 3,0609 |
| 127 | INSUFICIENCIA CARDIACA & SHOCK | 86 | 1,70% | 4,64 | 1,3004 |
| 901 | SEPTICEMIA SIN VENT. MEC. +96 HORAS HORAS EDAD >17 | 77 | 1,52% | 6,17 | 1,6859 |
| 320 | INFECCIONES DE RIÑÓN & TRACTO URINARIO EDAD>17 CON CC | 74 | 1,46% | 5,93 | 1,0349 |
| 557 | TRASTORNOS HEPATOBILIARES Y DE PANCREAS CON CC MAYOR | 71 | 1,40% | 10,58 | 3,8563 |
| 533 | OTROS TRAST. SISTEMA NERVIOSO EXC. AIT, CONVULSIONES & CEFALEA CON CC MAYOR | 70 | 1,39% | 10,61 | 4,1604 |
| 089 | NEUMONIA SIMPLE & PLEURITIS EDAD>17 CON CC | 64 | 1,27% | 6,11 | 1,1855 |
| 321 | INFECCIONES DE RIÑÓN & TRACTO URINARIO EDAD>17 SIN CC | 60 | 1,19% | 2,92 | 0,6923 |
| 566 | TRAST. ENDOCRINO, NUTRIC. & METAB. EXC. TRAST. DE INGESTA O FIBROSIS QUISTICA CON CC MAYOR | 56 | 1,11% | 7,16 | 2,1012 |
| 088 | ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRONICA | 56 | 1,11% | 4,61 | 1,0606 |
| 183 | ESOFAGITIS, GASTROENTERITIS & TRAST.DIGEST. MISCELANEOS EDAD>17 SIN CC | 55 | 1,09% | 2,49 | 0,7196 |
| 014 | ICTUS CON INFARTO | 53 | 1,05% | 8,68 | 1,6748 |
| 589 | BRONQUITIS & ASMA EDAD <18 CON CC MAYOR | 50 | 0,99% | 2,90 | 1,2652 |
| 543 | TRAST.CIRCULATORIOS EXCEPTO IAM, ENDOCARDITIS, ICC & ARRITMIA CON CC MAYOR | 50 | 0,99% | 8,44 | 2,0506 |
| 096 | BRONQUITIS & ASMA EDAD>17 CON CC | 47 | 0,93% | 3,91 | 0,9225 |
| 087 | EDEMA PULMONAR & INSUFICIENCIA RESPIRATORIA | 47 | 0,93% | 3,68 | 1,4160 |
| 816 | GASTROENTERITIS NO BACTERIANA Y DOLOR ABDOMINAL EDAD < 18 SIN CC | 45 | 0,89% | 1,93 | 0,4556 |

| | | | |
|---------------------------|--------------|-------------|---------------|
| TOTAL GRDs MÉDICOS | 5.054 | 5,34 | 1,7350 |
|---------------------------|--------------|-------------|---------------|

GRD Quirúrgicos más frecuentes

| GRD | DESCRIPCIÓN | Número de casos | % | Estancia Media | Peso |
|-------------------------------|---|-----------------|-------|----------------|---------------|
| 494 | COLECISTECTOMIA LAPAROSCOPICA SIN EXPLORAC. CONDUCTO BILIAR SIN CC | 124 | 5,60% | 1,62 | 1,0934 |
| 883 | APENDICECTOMÍA LAPAROSCÓPICA | 113 | 5,10% | 2,57 | 1,0529 |
| 219 | PROC. EXTR.INFERIOR & HUMERO EXC. CADERA,PIE,FEMUR EDAD>17 SIN CC | 94 | 4,24% | 2,20 | 1,4086 |
| 818 | SUSTITUCION DE CADERA EXCEPTO POR COMPLICACIONES | 77 | 3,47% | 7,19 | 3,1545 |
| 311 | PROCEDIMIENTOS TRANSURETRALES SIN CC | 68 | 3,07% | 1,93 | 0,8598 |
| 227 | PROCEDIMIENTOS SOBRE TEJIDOS BLANDOS SIN CC | 63 | 2,84% | 1,13 | 1,1298 |
| 337 | PROSTATECTOMIA TRANSURETRAL SIN CC | 63 | 2,84% | 2,08 | 0,8136 |
| 211 | PROC. DE CADERA & FEMUR EXCEPTO ARTICULACION MAYOR EDAD>17 SIN CC | 62 | 2,80% | 6,16 | 2,0840 |
| 224 | PROC. HOMBRO, CODO O ANTEBRAZO, EXC. PROC.MAYOR DE ARTICULACION SIN CC | 59 | 2,66% | 1,12 | 1,0180 |
| 371 | CESAREA, SIN COMPLICACIONES | 58 | 2,62% | 3,28 | 0,8810 |
| 158 | PROCEDIMIENTOS SOBRE ANO & ENTEROSTOMIA SIN CC | 56 | 2,53% | 1,71 | 0,7492 |
| 222 | PROCEDIMIENTOS SOBRE LA RODILLA SIN CC | 54 | 2,44% | 1,41 | 1,1959 |
| 359 | PROC. SOBRE UTERO & ANEJOS POR CA.IN SITU & PROCESO NO MALIGNO SIN CC | 44 | 1,99% | 1,95 | 1,0138 |
| 209 | SUSTITUCION ARTICULACION MAYOR EXCEPTO CADERA & REIMPLANTE MIEMBRO INFERIOR, EXCEPTO POR CC | 39 | 1,76% | 4,69 | 2,7777 |
| 060 | AMIGDALECTOMIA &/O ADENOIDECTOMIA SOLO, EDAD<18 | 36 | 1,62% | 1,03 | 0,6004 |
| 651 | CESAREA DE ALTO RIESGO SIN CC | 35 | 1,58% | 3,60 | 1,0928 |
| 210 | PROC. DE CADERA & FEMUR EXCEPTO ARTICULACION MAYOR EDAD>17 CON CC | 33 | 1,49% | 10,52 | 2,9064 |
| 381 | ABORTO CON DILATACION & LEGRADO, ASPIRACION O HISTEROTOMIA | 29 | 1,31% | 1,17 | 0,7658 |
| 310 | PROCEDIMIENTOS TRANSURETRALES CON CC | 29 | 1,31% | 3,24 | 1,1985 |
| 160 | PROCEDIMIENTOS SOBRE HERNIA EXCEPTO INGUINAL & FEMORAL EDAD>17 SIN CC | 28 | 1,26% | 2,11 | 1,0018 |
| 361 | LAPAROSCOPIA O INTERRUPCION TUBARICA INCISIONAL | 27 | 1,22% | 1,11 | 1,1016 |
| 585 | PROCEDIMIENTO MAYOR ESTOMAGO,ESOFAGO,DUODENO,I.DELGADO & GRUESO CON CC MAYOR | 25 | 1,13% | 24,32 | 6,4612 |
| 055 | PROCEDIMIENTOS MISCELANEOS SOBRE OIDO, NARIZ, BOCA & GARGANTA | 24 | 1,08% | 0,96 | 0,8742 |
| 260 | MASTECTOMIA SUBTOTAL POR NEOPLASIA MALIGNA SIN CC | 24 | 1,08% | 1,29 | 1,0757 |
| 853 | PROCEDIMIENTO CARDIOVASCULAR PERCUTANEO CON STENT LIBERADOR DE FARMACO, CON IAM | 24 | 1,08% | 4,67 | 3,5166 |
| TOTAL GRDs QUIRÚRGICOS | | 2.216 | | 4,03 | 1,8870 |

GRD con mayor consumo de recursos

| GRD | DESCRIPCIÓN | Número de casos | % | Estancia Media | Peso |
|-------------------|---|-----------------|-------|----------------|---------------|
| 584 | SEPTICEMIA CON CC MAYOR | 300 | 4,13% | 8,74 | 4,1633 |
| 541 | NEUMONÍA SIMPLE Y OTROS TRAST.RESPIRATORIOS EXC. BRONQUITIS & ASMA CON CC MAYOR | 529 | 7,28% | 6,88 | 2,2282 |
| 544 | ICC & ARRITMIA CARDIACA CON CC MAYOR | 303 | 4,17% | 6,97 | 3,3009 |
| 540 | INFECCIONES & INFLAMACIONES RESPIRATORIAS EXCEPTO NEUMONÍA SIMPLE CON CC MAYOR | 111 | 1,53% | 7,89 | 3,0484 |
| 533 | OTROS TRAST. SISTEMA NERVIOSO EXC. AIT, CONVULSIONES & CEFALEA CON CC MAYOR | 70 | 0,96% | 10,61 | 4,1604 |
| 557 | TRASTORNOS HEPATOBILIARES Y DE PANCREAS CON CC MAYOR | 71 | 0,98% | 10,58 | 3,8563 |
| 552 | TRAST. AP. DIGESTIVO EXCEPTO ESOF., GASTROENT. & ULC.NO COMPL. CON CC MAYOR | 89 | 1,22% | 7,91 | 3,0609 |
| 818 | SUSTITUCION DE CADERA EXCEPTO POR COMPLICACIONES | 77 | 1,06% | 7,19 | 3,1545 |
| 569 | TRAST. DE RIÑÓN & TRACTO URINARIO EXCEPTO INSUFICIENCIA RENAL CON CC MAYOR | 103 | 1,42% | 6,28 | 1,7485 |
| 585 | PROCEDIMIENTO MAYOR ESTOMAGO,ESOFAGO,DUODENO,I.DELGADO & GRUESO CON CC MAYOR | 25 | 0,34% | 24,32 | 6,4612 |
| 568 | INSUFICIENCIA RENAL CON CC MAYOR | 42 | 0,58% | 8,48 | 3,6291 |
| 494 | COLECISTECTOMIA LAPAROSCOPICA SIN EXPLORAC. CONDUCTO BILIAR SIN CC | 124 | 1,71% | 1,62 | 1,0934 |
| 219 | PROC. EXTR.INFERIOR & HUMERO EXC. CADERA,PIE,FEMUR EDAD>17 SIN CC | 94 | 1,29% | 2,20 | 1,4086 |
| 877 | OXIG. MEMB. EXTRAC. O TRAQUEOSTOMIA CON VENT. MEC. + 96 hrs O SIN DIAG. PRINC. TRAST. ORL CON PROC. QUIR. MAYOR | 3 | 0,04% | 58,33 | 43,4724 |
| 901 | SEPTICEMIA SIN VENT. MEC. +96 HORAS EDAD >17 | 77 | 1,06% | 6,17 | 1,6859 |
| 211 | PROC. DE CADERA & FEMUR EXCEPTO ARTICULACION MAYOR EDAD>17 SIN CC | 62 | 0,85% | 6,16 | 2,0840 |
| 588 | BRONQUITIS & ASMA EDAD >17 CON CC MAYOR | 97 | 1,33% | 6,05 | 1,2594 |
| 883 | APENDICECTOMÍA LAPAROSCÓPICA | 113 | 1,55% | 2,57 | 1,0529 |
| 373 | PARTO VAGINAL SIN COMPLICACIONES | 198 | 2,72% | 2,54 | 0,5992 |
| 566 | TRAST. ENDOCRINO, NUTRIC. & METAB. EXC. TRAST. DE INGESTA O FIBROSIS QUISTICA CON CC MAYOR | 56 | 0,77% | 7,16 | 2,1012 |
| 550 | OTROS PROCEDIMIENTOS VASCULARES CON CC MAYOR | 20 | 0,28% | 7,50 | 5,6741 |
| 127 | INSUFICIENCIA CARDIACA & SHOCK | 86 | 1,18% | 4,64 | 1,3004 |
| 209 | SUSTITUCION ARTICULACION MAYOR EXCEPTO CADERA & REEMPLANTE MIEMBRO INFERIOR, EXCEPTO POR CC | 39 | 0,54% | 4,69 | 2,7777 |
| 543 | TRAST.CIRCULATORIOS EXCEPTO IAM, ENDOCARDITIS, ICC & ARRITMIA CON CC MAYOR | 50 | 0,69% | 8,44 | 2,0506 |
| 574 | TRASTORNOS DE SANGRE, ORGANOS HEMOPOYETICOS & INMUNOLOGICOS CON CC MAYOR | 33 | 0,45% | 8,94 | 2,9353 |
| TOTAL GRDs | | 7.270 | | 4,94 | 1,7813 |

Calidad

Objetivos institucionales de calidad

| INDICADOR | RESULTADO HOSPITAL |
|---|--------------------|
| Área de Seguridad del Paciente | |
| Número de objetivos de seguridad del paciente establecidos en los centros | 14 |
| Porcentaje de servicios o unidades con al menos 2 objetivos de seguridad del paciente | 88,89% |
| Nº de reuniones o visitas realizadas por directivos a las unidades vinculadas a temática de seguridad ("Rondas de seguridad"). | 4 |
| Prevención de las infecciones relacionadas con la atención sanitaria en pacientes críticos (UCI). Cumplimentación adecuada del registro ENVIN | No |
| Prevención de las infecciones relacionadas con la atención sanitaria en pacientes críticos (densidad de incidencia de bacteriemias relacionadas con catéter venoso central) | 2,85 |
| Prevención de las infecciones relacionadas con la atención sanitaria en pacientes críticos (densidad de incidencia de Neumonía asociada a ventilación mecánica (NAV) | 5,35 |
| Disminución de la tasa de pacientes con una o más bacterias multirresistentes (BMR) adquiridas en UCI por 1000 días de estancia en UCI | NA |
| Profesionales formados en Resistencia Zero | Sí |
| Número de planes de mejora de higiene de manos | 11 |
| Porcentaje de intervenciones quirúrgicas programadas en que se ha utilizado la lista de verificación quirúrgica | 96,89% |
| Porcentaje de pacientes con pulseras identificativas en el Servicio de Urgencias | 98,04% |
| Protocolo de seguridad establecido como prioritario en 2015 (Uso racional de antibióticos en colaboración con las unidades de pediatría) | SI |
| Área de Indicadores de Resultados | |
| Informe disponible de Revisión Global del Observatorio de Resultados | No aplicable |
| Informe disponible de Revisión del Observatorio de Resultados de indicadores de infección relacionada con la asistencia sanitaria (o bien prevalencia de infección nosocomial en el caso de hospitales de media estancia) | No aplicable |
| Área de Calidad percibida | |
| Grado de Satisfacción global de los usuarios con la atención recibida en los segmentos estudiados (% de pacientes satisfechos y muy satisfechos) | 94,86% |
| Número de acciones de mejora implantadas en las áreas priorizadas según el resultado de la encuesta de satisfacción 2013 | No aplicable |
| Número de líneas de actuación puestas en marcha por el Comité de Calidad Percibida | 13 |
| Area Gestión de la Calidad | |
| Consolidación del modelo EFQM con implantación de planes de mejora o realización de la autoevaluación de acuerdo al Modelo EFQM (en hospitales que en año previo no la hubieran realizado) | NA |
| Avance en el desarrollo de actuaciones para la implantación, verificación y mantenimiento de Sistemas de Gestión Ambiental. | Sí |
| Monitorización de indicadores de gestión ambiental. | Sí |
| Número de líneas de actuación puestas en marcha por el Comité de Lactancia Materna | 12 |
| Porcentaje de servicios/unidades con implantación de las escalas de valoración del dolor | 91,67% |
| Número de líneas de actuación puestas en marcha por el Comité de Atención al dolor | 7 |

Comisiones clínicas

| Nombre | Número integrantes | Número reuniones |
|---|--------------------|------------------|
| Comisión de Calidad e Innovación Asistencial | 13 | 2 |
| Farmacia y terapéutica | 10 | 1 |
| Infección hospitalaria, profilaxis y política antibiótica | 11 | 9 |
| Mortalidad, tejidos y tumores | 7 | 1 |
| Ética investigación clínica | 11 | 10 |
| Contra la violencia | 8 | 2 |
| Seguridad del paciente | 17 | 10 |
| Calidad percibida | 12 | 6 |
| Higiene de manos | 11 | 4 |
| Lactancia materna | 21 | 4 |
| Atención al dolor | 11 | 4 |
| Comité de Transfusión | 8 | 4 |

Otras actuaciones

Siguiendo la filosofía de los principales modelos de gestión de calidad, con el convencimiento de que es el camino adecuado para hacer del paciente el centro de nuestra organización, abordamos la implantación de la Gestión por procesos.

En este marco los Procesos se han definido en el Mapa de Procesos y se han identificado sus responsables o propietarios de proceso, desde la visión de la Calidad y la Seguridad del Paciente. Esto nos ayudará en nuestro camino de obtener la Certificación UNE-EN ISO 9001:2008.

Asimismo, hemos trabajado sobre la implantación de acciones de gestión medio ambiental, con el objetivo de minimizar nuestros impactos ambientales negativos en el desarrollo de nuestra actividad, así como hemos trabajado los aspectos energéticos estableciendo acciones para su reducción, contribuyendo de esta manera a la eficiencia y la sostenibilidad, abriendo así el camino a próximas certificaciones en las Normas 14001 y 50001, de Medio Ambiente y Eficiencia Energética.

El modelo EFQM será nuestro referente para alcanzar la excelencia de nuestra organización.

Es por ello que este año hemos fomentado la Formación de los profesionales y del equipo directivo en el Modelo EFQM.

Otras Comisiones/Comités

| | | |
|---|----|---|
| Comité Local de la Información | 7 | 5 |
| Comité de Gestión Ambiental | 10 | 2 |
| Comisión de Dietética Hospitalaria | | 5 |
| Comité de Prevención del tabaquismo | 10 | 1 |
| Seguridad de la información y protección de datos | 8 | 2 |
| Farmacia Interhospitalaria | 11 | 5 |
| Coordinación Asistencial y Farmacoterapia | 21 | 4 |
| Comité de Violencia de Género | 8 | 2 |

Información y Atención al Paciente

Objetivos institucionales de información y atención al paciente

| INDICADOR | META | CUMPLIMIENTO | MEDIA GRUPO |
|---|--|--------------|-------------|
| Acciones de mejora desarrolladas en las áreas priorizadas según los 5 motivos de reclamación más frecuente | Al menos 5 | 12 | 6,77 |
| Porcentaje de reclamaciones contestadas en menos de 30 días hábiles. | 98% | 100,00% | 98,67% |
| Porcentaje de habitaciones que disponen de la Guía de Acogida para pacientes hospitalizados y acompañantes. | 95% | 96,02% | 98,25% |
| Porcentaje de implantación de protocolos de información asistencial. | 95% | 100,00% | 89% |
| Porcentaje de entrega de Guías de Información al Alta para pacientes hospitalizados y acompañantes. | 95% | 98,90% | 98% |
| Porcentaje de entrega de Guías de Atención al Duelo dirigida a familiares y allegados de pacientes fallecidos. | 95% | 100,00% | 99% |
| Porcentaje de documentos informativos dirigidos a pacientes incluidos en el registro específico. | 95% | 100,00% | 77% |
| Implementación de acciones de mejora en relación con el Proceso de Atención Integral al Paciente Oncológico (PAIPO) | Al menos 3 acciones de mejora de entre los ámbitos especificados | 9 | 5,46 |
| Aplicación de la resolución de acompañamiento en el servicio de urgencias | 75% | 100,00% | 96% |
| Reuniones mantenidas por el Comité de Ética para la Asistencia Sanitaria (CEAS) del centro o institución | Al menos 10 reuniones/año | 0 | 6,77 |

Reclamaciones

| Total | | Contestadas <=30 DÍAS | |
|-------|------|-----------------------|---------|
| 2014 | 2015 | 2014 | 2015 |
| 37 | 125 | 100,00% | 100,00% |

Principales motivos de reclamación

| | Número | % | % ACUMULADO |
|--------------------------------------|--------|--------|-------------|
| Disconformidad con la Asistencia | 26 | 20,80% | 20,80% |
| Retraso en la atención | 18 | 14,40% | 35,20% |
| Citaciones | 15 | 12,00% | 47,20% |
| Desacuerdo con Organización y Normas | 11 | 8,80% | 56,00% |
| Trato Personal | 8 | 6,40% | 62,40% |

Otras actuaciones

| | |
|------------------------------|------|
| Información | 413 |
| Libre Elección | 157 |
| Petición de HC | 2347 |
| Petición de Servicio | 1487 |
| Rectificación de doc clínica | 6 |

Voluntariado

| ASOCIACIONES | PACIENTES ATENDIDOS | VISITAS | INFORMACIONES | ACTUACIONES |
|----------------|---------------------|---------|---------------|-------------------------|
| AECC | 351 | 2222 | 1325 | 31 TALLERES Y JORNADAS |
| Música en Vena | | | | 8 actuaciones musicales |

Trabajo Social General

| ACTIVIDAD | 2015 |
|----------------------------------|------|
| Nº TOTAL PACIENTES ATENDIDOS | 506 |
| Nº TOTAL DEMANDAS SOCIALES | 656 |
| Nº TOTAL INTERVENCIONES SOCIALES | 2620 |

| DEMANDAS REALIZADAS | 2015 |
|------------------------------------|------|
| AYUDA A DOMICLIO | 43 |
| CENTROS DE ACOGIDA | 1 |
| ATENCIÓN A DROGODEPENDIENTES | 10 |
| CENTROS DE DIA | 3 |
| HOSTALES/PENSIONES | 1 |
| INFORMACIÓN ASOCIACIONES AUTOAYUDA | 29 |
| LOCALIZACIÓN FAMILIARES | 42 |
| INCAPACITACIÓN Y TUTELA DE ADULTOS | 8 |
| MATERIAL ORTOPROTESICO | 4 |
| RESIDENCIA SALUD MENTAL | |
| RESIDENCIA TERCERA EDAD | 91 |
| RESIDENCIAS MADRES SOLTERAS | 1 |

| | |
|-----------------------------------|------------|
| TRANSPORTE | 0 |
| TUTELA DE MENORES | 2 |
| GUARDA TEMPORAL DE MENORES | 0 |
| TELEASISTENCIA | 8 |
| CUIDADOS PALIATIVOS | 19 |
| CUIDADOS INTERMEDIOS | 74 |
| UNIDAD DE DAÑO CEREBRAL | 1 |
| VALORACION SOCIAL | 49 |
| ADOPCIONES | 1 |
| RESIDENCIA MINUSVALIDOS | 0 |
| INFORMACION PRESTACIONES SOCIALES | 233 |
| CALIFICACION MINUSVALIA | 10 |
| TARJETA SANITARIA | 7 |
| NO RIESGO TRABAJO SOCIAL | 0 |
| SOSPECHA DE MALTRATO | 4 |
| EXTRANJEROS | 2 |
| SERVICIO DE INTERPRETE | 3 |
| TOTAL | 656 |

Trabajo Social Salud Mental

| | |
|----------------------------------|-------------|
| ACTIVIDAD AÑO 2015 | |
| Nº TOTAL PACIENTES ATENDIDOS | 197 |
| Nº TOTAL DEMANDAS SOCIALES | 1533 |
| Nº TOTAL INTERVENCIONES SOCIALES | 1533 |

| | |
|------------------------------------|-------------|
| DEMANDAS REALIZADAS | 2015 |
| OTRAS DEMANDAS | 459 |
| AYUDA A DOMICLIO | 3 |
| CENTROS DE ACOGIDA | 1 |
| ATENCIÓN A DROGODEPENDIENTES | 6 |
| CENTROS DE DIA | 0 |
| HOSTALES/PENSIONES | 0 |
| INFORMACIÓN ASOCIACIONES AUTOAYUDA | 3 |
| LOCALIZACIÓN FAMILIARES | 0 |
| INCAPACITACIÓN Y TUTELA DE ADULTOS | 6 |
| MATERIAL ORTOPROTESICO | 4 |
| RESIDENCIA SALUD MENTAL | 20 |
| RESIDENCIA TERCERA EDAD | 8 |
| RESIDENCIAS MADRES SOLTERAS | 0 |
| TRANSPORTE | 0 |
| TUTELA DE MENORES | 0 |
| GUARDA TEMPORAL DE MENORES | 0 |
| TELEASISTENCIA | 0 |
| CUIDADOS PALIATIVOS | 0 |
| CUIDADOS INTERMEDIOS | 0 |
| UNIDAD DE DAÑO CEREBRAL | 0 |
| VALORACION SOCIAL | 1013 |
| ADOPCIONES | 1 |
| RESIDENCIA MINUSVALIDOS | 0 |
| INFORMACION PRESTACIONES SOCIALES | 6 |
| CALIFICACION MINUSVALIA | 18 |
| TARJETA SANITARIA | 3 |
| NO RIESGO TRABAJO SOCIAL | 0 |
| SOSPECHA DE MALTRATO | 6 |

| | |
|------------------------|------|
| EXTRANJEROS | 44 |
| SERVICIO DE INTERPRETE | 0 |
| TOTAL | 1601 |

Calidad Percibida

Durante el año 2015 se han implantado un total de 22 acciones de mejora, impulsadas por el Comité de Calidad Percibida, así como desde la Dirección Gerencia del centro, como resultado del análisis de las deficiencias detectadas de las quejas, reclamaciones y sugerencias de los usuarios, de los resultados de las encuestas de satisfacción de año 2014 y de la metodología NPS.

1. Revisión de circuitos de señalética: carteles de información dirigidos a pacientes y acompañantes.
2. Implantación de una alerta mediante correo electrónico que avisa al personal de información y admisión de posibles demoras en las consultas para actuar proactivamente e informar a los pacientes que esperan.
3. Se añade en el ticket que te facilita el quiosco de registro de pacientes la frase "personal e intransferible" para evitar que los pacientes se lo intercambien entre sí y aumentar la seguridad en la atención.
4. Terapia asistida con perros en colaboración con el ayuntamiento de Collado Villalba y la asociación de veterinarios Vettersalud: estudio clínico de intervención para evaluar los posibles beneficios terapéuticos de la terapia asistida con perros a niños con dolor abdominal funcional y síndrome de intestino irritable.
5. DVD portátil para que los pacientes pediátricos que se van a realizar un ecocardiograma puedan visualizar sus dibujos favoritos.
6. Proyecto con sentido:
 - Elaboración de menús infantiles con formas animadas para los niños hospitalizados en pediatría.
 - Actuaciones mensuales de la Asociación Música en Vena en el Hospital de Día Médico, Diálisis y Atrio.
 - Instalación de ambientadores con olores infantiles en las salas de espera pediátricas y la sala de juegos de la tercera planta.
7. Servicio de asesoramiento gratuito en lactancia materna las 24 horas del día.
8. Entrega de bodies para los recién nacidos en el hospital.
9. Tapas isotérmicas para mantener la temperatura de los menús de hospitalización.

10. Ampliación de la oferta en desayunos y meriendas para pacientes hospitalizados.
11. Pulseras de color verde para identificar a los acompañantes de pacientes que cumplen criterios de acompañamiento en la urgencia. A partir de resolución 417/2015 se utilizan para identificar a todos los acompañantes que acuden con los pacientes y que pasan a la sala post triage con él.
12. Difusión actividades del CCP a través de carpeta compartida a los miembros en la intranet.
13. Diseño y elaboración de sellos de caucho para poner a los pacientes pediátricos tras la atención médica. Pendiente de recibir pedido en enero 2016.
14. Formación de trato y tratamiento para los facultativos, personal sanitario y administrativo
15. Revisión del circuito de entrega de mamografías previas desde Radiodiagnóstico a Atención al Paciente.
16. Revisión circuito entrega medicación fosfosoda desde consulta de digestivo.
17. Realización de visitas a pacientes que llevan más de 6 días ingresados.
18. Protocolos de actuación en urgencias para el Servicio de Información en aquellos casos que la demora en atención médica sea superior a 45 minutos o que se filien más de 15 pacientes en un intervalo de tiempo de una hora.
19. Correo automático al Servicio de Información con demora en realización de pruebas e interconsultas en el Servicio de urgencias.
20. Aumento de bancadas en la sala de espera de urgencias post triage.
21. Instalación de espejos en los aseos.
22. Compra de una máquina de INR capilar para agilizar resultados

Continuidad Asistencial

Consultas y pruebas solicitadas y realizadas para Atención Primaria

| ESPECIALIDAD | Primeras Consultas | Solicitadas por A.P. | % | Realizadas para A.P. | % |
|------------------------------|--------------------|----------------------|---------------|----------------------|---------------|
| Alergia | 3.072 | 1.840 | 59,90% | 1.910 | 62,17% |
| Cardiología | 3.450 | 1.447 | 41,94% | 1.522 | 44,12% |
| Dermatología | 8.655 | 6.479 | 74,86% | 6.781 | 78,35% |
| Digestivo | 3.862 | 2.061 | 53,37% | 2.194 | 56,81% |
| Endocrinología | 2.678 | 1.150 | 42,94% | 1.258 | 46,98% |
| Geriatría | 356 | 182 | 51,12% | 193 | 54,21% |
| Hematología | 836 | 235 | 28,11% | 242 | 28,95% |
| M. Interna | 1.224 | 451 | 36,85% | 519 | 42,40% |
| Nefrología | 474 | 171 | 36,08% | 173 | 36,50% |
| Neumología | 2.498 | 1.022 | 40,91% | 1.056 | 42,27% |
| Neurología | 3.761 | 1.925 | 51,18% | 2.084 | 55,41% |
| Oncología | 313 | 2 | 0,64% | 3 | 0,96% |
| Psiquiatría | 4.254 | 1.952 | 45,89% | 2.295 | 53,95% |
| Rehabilitación | 4.745 | 1.378 | 29,04% | 1.477 | 31,13% |
| Reumatología | 2.310 | 1.105 | 47,84% | 1.187 | 51,39% |
| Otras Médicas | 62 | 0 | | 0 | |
| TOTAL ÁREA MÉDICA | 42.550 | 21.400 | 50,29% | 22.894 | 53,80% |
| C. General | 2.829 | 1.642 | 58,04% | 1.676 | 59,24% |
| Urología | 3.547 | 1.879 | 52,97% | 1.986 | 55,99% |
| Traumatología | 13.825 | 7.956 | 57,55% | 8.426 | 60,95% |
| ORL | 6.019 | 3.634 | 60,38% | 3.896 | 64,73% |
| Oftalmología | 10.403 | 6.708 | 64,48% | 7.243 | 69,62% |
| Ginecología | 7.078 | 4.824 | 68,15% | 4.999 | 70,63% |
| C. Cardíaca | 23 | 0 | | 0 | |
| C. Infantil | 373 | 262 | 70,24% | 258 | 69,17% |
| C. Máxilofacial | 2.111 | 1.296 | 61,39% | 1.418 | 67,17% |
| C. Plástica | 215 | 1 | 0,47% | 3 | 1,40% |
| C. Torácica | 111 | 0 | | 0 | |
| Neurocirugía | 467 | 162 | 34,69% | 190 | 40,69% |
| C. Vascular | 1.288 | 754 | 58,54% | 810 | 62,89% |
| Anestesia | 6.258 | 147 | 2,35% | 165 | 2,64% |
| Otras Quirúrgicas | 578 | 0 | | 0 | |
| TOTAL AREA QUIRURGICA | 55.125 | 29.265 | 53,09% | 31.070 | 56,36% |
| TOTAL AREA PEDIATRICA | 2.502 | 1.005 | 40,17% | 1.022 | 40,85% |
| TOTAL AREA OBSTÉTRICA | 901 | 418 | 46,39% | 588 | 65,26% |
| TOTAL | 101.078 | 52.088 | 51,53% | 55.574 | 54,98% |

Técnicas Dx y Terapéuticas Continuidad Asistencial

| Técnica | Act. Propia + Concertada | Solicitadas por A.P. | % | Realizadas para A.P. | % |
|-----------------------------|--------------------------|----------------------|--------|----------------------|--------|
| Radiología convencional | 82.447 | 10.839 | 13,15% | 9.319 | 11,30% |
| Ecografías | 18.046 | 4.951 | 27,44% | 4.905 | 27,18% |
| Endoscopias digestivo | 4.275 | 579 | 13,54% | 817 | 19,11% |
| Broncoscopias | 129 | 0 | | 0 | |
| Mamografías | 2.438 | 1.078 | 44,22% | 1.105 | 45,32% |
| TAC | 8.409 | 4 | 0,05% | 6 | 0,07% |
| RMN | 9.025 | 4 | 0,04% | 4 | 0,04% |
| Gammagrafías | 696 | 0 | | 0 | |
| Radiología intervencionista | 954 | 1 | 0,10% | 1 | 0,10% |
| Hemodinámica (Dx y Terap.) | 156 | 0 | | 0 | |

Variación interanual de solicitudes desde Atención Primaria

| ESPECIALIDAD | Solicitadas 2014 | Solicitadas 2015 | % Variación 2015 / 2014 |
|------------------------------|------------------|------------------|-------------------------|
| Alergia | 359 | 1.840 | 412,53% |
| Cardiología | 243 | 1.447 | 495,47% |
| Dermatología | 1.196 | 6.479 | 441,72% |
| Digestivo | 376 | 2.061 | 448,14% |
| Endocrinología | 149 | 1.150 | 671,81% |
| Geriatría | 24 | 182 | 658,33% |
| Hematología | 56 | 235 | 319,64% |
| M. Interna | 63 | 451 | 615,87% |
| Nefrología | 47 | 171 | 263,83% |
| Neumología | 223 | 1.022 | 358,30% |
| Neurología | 315 | 1.925 | 511,11% |
| Oncología | 0 | 2 | |
| Psiquiatría | 461 | 1.952 | 323,43% |
| Rehabilitación | 497 | 1.378 | 177,26% |
| Reumatología | 221 | 1.105 | 400,00% |
| TOTAL ÁREA MÉDICA | 4.230 | 21.400 | 405,91% |
| C. General | 345 | 1.642 | 375,94% |
| Urología | 401 | 1.879 | 368,58% |
| Traumatología | 1.371 | 7.956 | 480,31% |
| ORL | 806 | 3.634 | 350,87% |
| Oftalmología | 1.326 | 6.708 | 405,88% |
| Ginecología | 1.246 | 4.824 | 287,16% |
| C. Infantil | 51 | 262 | 413,73% |
| C. Máxilofacial | 217 | 1.296 | 497,24% |
| C. Plástica | 1 | 1 | 0,00% |
| Neurocirugía | 29 | 162 | 458,62% |
| C. Vascular | 119 | 754 | 533,61% |
| Anestesia | 33 | 147 | 345,45% |
| TOTAL AREA QUIRURGICA | 5.945 | 29.265 | 392,26% |
| TOTAL AREA PEDIATRICA | 204 | 1.005 | 392,65% |
| TOTAL AREA OBSTÉTRICA | 126 | 418 | 231,75% |
| TOTAL | 10.505 | 52.088 | 395,84% |

Consultas solicitadas como consecuencia de la Libre Elección

| ESPECIALIDAD | Primeras Consultas Solicitadas AP | Número citas ENTRANTES Libre Elección | % sobre Primeras Consultas Solicitadas AP | Número citas SALIENTES Libre Elección |
|------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|---|---------------------------------------|
| Alergia | 1.840 | 362 | 19,67% | 104 |
| Cardiología | 1.447 | 232 | 16,03% | 202 |
| Dermatología | 6.479 | 657 | 10,14% | 439 |
| Digestivo | 2.061 | 329 | 15,96% | 281 |
| Endocrinología | 1.150 | 194 | 16,87% | 101 |
| Geriatría | 182 | 0 | | 0 |
| Hematología | 235 | 1 | 0,43% | 5 |
| M. Interna | 451 | 55 | 12,20% | 71 |
| Nefrología | 171 | 36 | 21,05% | 21 |
| Neumología | 1.022 | 137 | 13,41% | 79 |
| Neurología | 1.925 | 409 | 21,25% | 193 |
| Oncología | 2 | 0 | | 0 |
| Psiquiatría | 1.952 | 0 | | 0 |
| Rehabilitación | 1.378 | 172 | 12,48% | 31 |
| Reumatología | 1.105 | 210 | 19,00% | 156 |
| Otras Médicas | 0 | 0 | | 0 |
| TOTAL ÁREA MÉDICA | 21.400 | 2.794 | 13,06% | 1.683 |
| C. General | 1.642 | 190 | 11,57% | 192 |
| Urología | 1.879 | 278 | 14,80% | 155 |
| Traumatología | 7.956 | 1.814 | 22,80% | 500 |
| ORL | 3.634 | 492 | 13,54% | 311 |
| Oftalmología | 6.708 | 684 | 10,20% | 555 |
| Ginecología | 4.824 | 705 | 14,61% | 314 |
| C. Infantil | 262 | 21 | 8,02% | 44 |
| C. Máxilofacial | 1.296 | 332 | 25,62% | 144 |
| C. Plástica | 1 | 0 | | 0 |
| C. Torácica | 0 | 0 | | 0 |
| Neurocirugía | 162 | 8 | 4,94% | 12 |
| C. Vascular | 754 | 183 | 24,27% | 30 |
| Anestesia | 147 | 0 | | 0 |
| TOTAL AREA QUIRURGICA | 29.265 | 4.707 | 16,08% | 2.257 |
| TOTAL AREA PEDIATRICA | 1.005 | 22 | 2,19% | 43 |
| TOTAL AREA OBSTÉTRICA | 418 | 59 | 14,11% | 177 |
| TOTAL | 52.088 | 7.582 | 14,56% | 4.160 |

Otros indicadores de continuidad asistencial

| INDICADOR | RESULTADO HOSPITAL |
|---|--------------------|
| Definición de una actuación coordinada en el ámbito sociosanitario | SI |
| Nº especialidades con especialista consultor | 22 (88%) |
| Porcentaje sospecha malignidad (SM) evaluadas | 100% |
| Porcentaje valoración previa especialista evaluadas | N. A. |
| Revisión y actualización del procedimiento de continuidad de cuidados enfermeros | SI |
| Consolidación del Grupo de Coordinación Asistencial en Farmacoterapia: definición de objetivos 2015 y registro de reuniones | SI |
| Revisión y cumplimiento de las acciones propuestas en el plan de mejora 2014 de la entrega y registro de medicación al alta en la Urgencia, según normas establecidas | SI |

Docencia y formación continuada

Formación Continuada

| Cursos/Jornadas/Sesiones/ Talleres | Número Horas | Número Asistentes |
|--|--------------|-------------------|
| DIVISIÓN DE ENFERMERÍA | | |
| Cursos | | |
| Acogida incorporaciones de Verano | 204 | 34 |
| Capacitación Equipos de Emergencia | 84 | 57 |
| CUIDADOS ESPECIFICOS EN DISTINTAS UNIDADES HOSPITALARIAS | 500 | 5 |
| Formacion por compromiso de contratación PRL Riesgos Específicos | 1005 | 67 |
| INTERVENCION ENFERMERA EN DUELO | 100 | 1 |
| Introducción EFQM | 595 | 17 |
| Manejo Gases Medicinales | 24 | 6 |
| Movilización de pacientes | 80 | 20 |
| OSHAS 18001 | 2 | 2 |
| Riesgos Biológicos | 92 | 92 |
| Riesgos Específicos del puesto PRL | 402 | 201 |
| Simulacro Parcial de Evacuación | 57 | 57 |
| Trato y tratamiento | 424 | 53 |
| Capacitación Equipos de Emergencia | 32 | 23 |
| Introducción EFQM | 140 | 4 |
| Manejo Gases Medicinales | 12 | 4 |
| Movilización de pacientes | 60 | 15 |
| Simulacro Parcial de Evacuación | 23 | 23 |
| Trato y tratamiento | 32 | 4 |
| Jornadas | | |
| Actualización en disfagia orofaríngea | 3 | 24 |
| Tratamiento Ulceras por presión | 3 | 30 |
| Manejo integral de la obesidad | 2 | 27 |
| Sesiones | | |
| | | |
| | | |
| Talleres | | |
| Taller de suturas | 2 | 25 |
| DIVISIÓN DE GESTIÓN | | |
| Cursos | | |
| Bienestar Psicoemocional | 58 | 29 |
| Capacitación Equipos de Emergencia | 3 | 3 |
| Introducción EFQM | 315 | 9 |
| OSHAS 18001 | 1 | 1 |
| Simulacro Parcial de Evacuación | 3 | 3 |
| EXCEL BASICO 2013 | 80 | 2 |
| Introducción EFQM | 35 | 1 |
| OSHAS 18001 | 1 | 1 |

| Cursos/Jornadas/Sesiones/ Talleres | Número Horas | Número Asistentes |
|--|--------------|-------------------|
| Riesgos Básicos PRL | 32 | 4 |
| Bienestar Psicoemocional | 24 | 12 |
| GESTIÓN APLICACIÓN CESTRAK | 10 | 2 |
| Introducción EFQM | 315 | 9 |
| OSHAS 18001 | 1 | 1 |
| Excel 2013 | 80 | 1 |
| Formación para el uso, manejo y riesgos de pértigas | 10 | 5 |
| Introducción EFQM | 105 | 3 |
| OSHAS 18001 | 2 | 2 |
| Riesgos Básicos PRL | 120 | 15 |
| Capacitación Equipos de Emergencia | 17 | 9 |
| Introducción EFQM | 35 | 1 |
| Manejo Gases Medicinales | 18 | 6 |
| OSHAS 18001 | 1 | 1 |
| Riesgos Básicos PRL | 64 | 8 |
| Simulacro Parcial de Evacuación | 9 | 9 |
| Trabajos en Altura | 42 | 3 |
| Capacitación Equipos de Emergencia | 5 | 4 |
| Control alimentario de alérgenos | 24 | 12 |
| Introducción EFQM | 175 | 5 |
| OSHAS 18001 | 2 | 2 |
| Riesgos Básicos PRL | 112 | 14 |
| Simulacro Parcial de Evacuación | 4 | 4 |
| Capacitación Equipos de Emergencia | 3 | 2 |
| OSHAS 18001 | 1 | 1 |
| Simulacro Parcial de Evacuación | 2 | 2 |
| DIVISIÓN MÉDICA | | |
| Cursos | | |
| Capacitación Equipos de Emergencia | 6 | 3 |
| Introducción EFQM | 595 | 17 |
| Manejo Gases Medicinales | 4 | 1 |
| OSHAS 18001 | 16 | 16 |
| Riesgos Específicos del puesto PRL | 12 | 6 |
| Simulacro Parcial de Evacuación | 3 | 3 |
| Trato y tratamiento | 320 | 40 |
| Jornadas | | |
| 1ª Jornadas de salud en colaboración con el Ayuntamiento de Collado Villalba, de los Servicios de Dermatología, Ginecología, Digestivo, Cirugía, Oncología, Endocrino, Rehabilitación y Enfermería | 8 | 100 |
| Día Nacional de la Nutrición | 1 | 30 |
| Día Mundial sin tabaco | 4 | 20 |
| Educando en Diabetes | 3 | 90 |
| 1ª Jornada del corazón "Dale marcha a tu corazón" | 3 | 75 |
| Semana Mundial de la Lactancia Materna | 6 | 30 |
| Tu diabetes al día". Jornada informativa y de | 13 | 150 |

| Cursos/Jornadas/Sesiones/ Talleres | | Número Horas | Número Asistentes |
|--|-------------------------|--------------|-------------------|
| prevención de la Diabetes para padres/madres e hijos/as | | | |
| Día Mundial del SIDA | | 3 | 35 |
| Sesiones | | | |
| Charla Lactancia Materna e inauguración de la nueva sala de lactancia "Beatriz Flores" | | 4 | 43 |
| Talleres | | | |
| Taller RCP pediátrica para padres/ madres | | 2 | 15 |
| I Escuela de Dermatitis atópica | | 2 | 18 |
| Cuidados de la piel y automaquillaje | | 2 | 12 |
| "Pregunte al experto". Taller TDAH con expertos | | 2 | 120 |
| SESIONES CLÍNICAS GENERALES | | | |
| SERVICIO | TÍTULO | FECHA | |
| Continuidad Asistencial | Indicadores de Farmacia | Febrero | |
| Continuidad Asistencial | Utilización de Farmaweb | Junio | |

Gestión económica

Farmacia

| COMPRAS | AÑO 2015 | % INC 2015/2014 |
|--------------------------------------|-----------|--------------------|
| Total adquisiciones directas | 3.251.556 | 0,00% |
| ANTIVIRALES | 608.214 | 100,00% |
| INMUNOSUPRESORES | 243.020 | 100,00% |
| ANTIBIOTICOS | 238.423 | 100,00% |
| ONCOLOGICOS AC MONOCLONALES | 236.585 | 100,00% |
| SOLUCIONES PARA PERFUSIÓN Y DILUCIÓN | 184.932 | 100,00% |

Indicadores Farmacoterapéuticos

| Indicadores de Utilización de Medicamentos | |
|--|--------|
| Coste medio por paciente VIH adulto | 7.030 |
| Coste biológicos en PSO | 10.958 |
| Coste biológicos en ARPS | 0 |
| Coste biológicos en EII | 7.925 |
| Coste biológicos en AR | 6.674 |
| Coste biológicos en ESART | 6.234 |
| Indicadores de Continuidad Asistencial | |
| % DDD ARA II+Aliskiren/SRA | 43,77% |
| Pacientes en tratamiento con estatinas de elección | 82,59% |
| % DDD Omeprazol/Total IBP | 87,48% |
| % EFG receta | 39,21% |

AR: artritis reumatoide; ARPS: Artritis psoriásica; PSO: psoriasis; ESART: espondiloartropatías; EII: enfermedad inflamatoria intestinal

Otras actividades del hospital

- Durante el año 2015 se ha continuado trabajando en varias líneas encaminadas a transformar el modelo de atención sanitaria, tanto con el paciente como con los profesionales de Atención Primaria, mejorando la accesibilidad y comunicación de ambos con el hospital.
 - **Portal del paciente:** se ha desarrollado una plataforma web que permite a los pacientes el acceso a su información clínica (informes y pruebas), la posibilidad de realizar gestiones en las citas, así como una mayor implicación de los pacientes en su proceso asistencial. Es un servicio online, cómodo y ágil que evita desplazamientos al hospital si el paciente lo desea.
 - **Plan de Residencias:** Para mejorar tanto la calidad de la asistencia como la continuidad de cuidados de pacientes institucionalizados, se han puesto en marcha nuevas herramientas de comunicación con los profesionales de las residencias a través del "Portal Sociosanitario".
 - **Servicios de atención no presencial:** con el objetivo de evitar desplazamientos innecesarios de los pacientes o como un elemento más de la atención se están diseñando procesos en los que el seguimiento de los pacientes se realiza a través del Portal del Paciente.
- En cuanto a calidad percibida, cabe también destacar la consolidación del sistema de evaluación y gestión de la satisfacción del paciente llamado Net Promotor Score (**NPS**). Es una herramienta de mejora de la percepción de los pacientes que permite realizar un seguimiento individualizado, tanto del paciente como del servicio o profesional al que se realiza la entrevista. Es una métrica para evaluar hasta qué punto el grupo hospitalario genera **confianza** a sus pacientes y por lo tanto, nos recomendarán en caso de necesidad.