



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

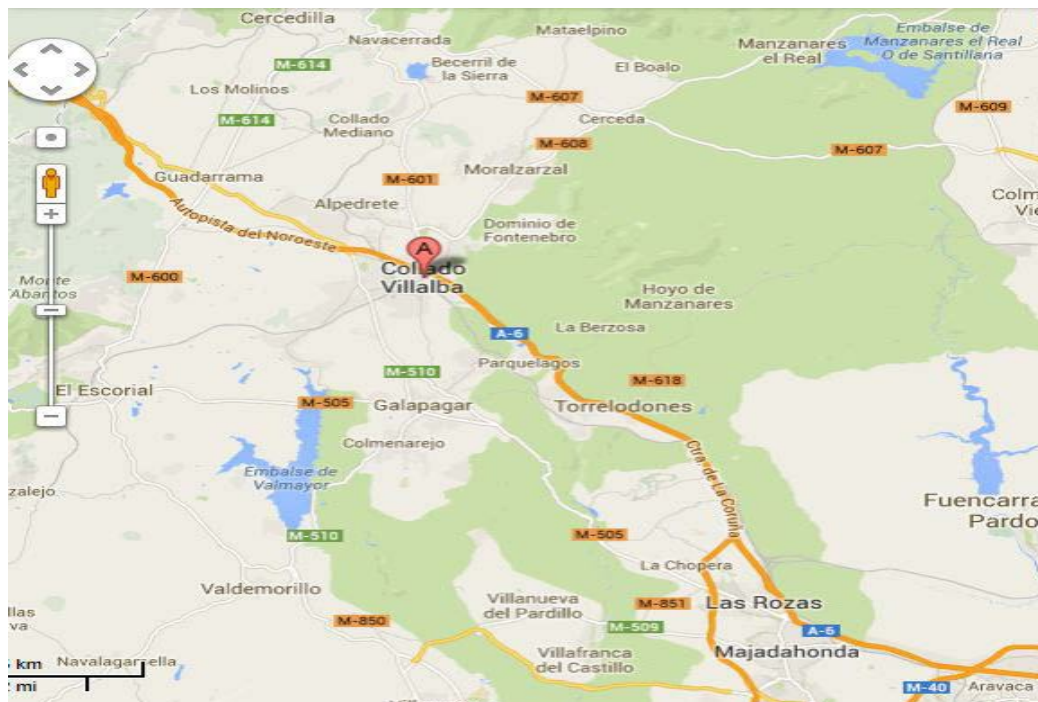
Consta de cinco plantas y un sótano, donde se alberga la siguiente dotación hospitalaria

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

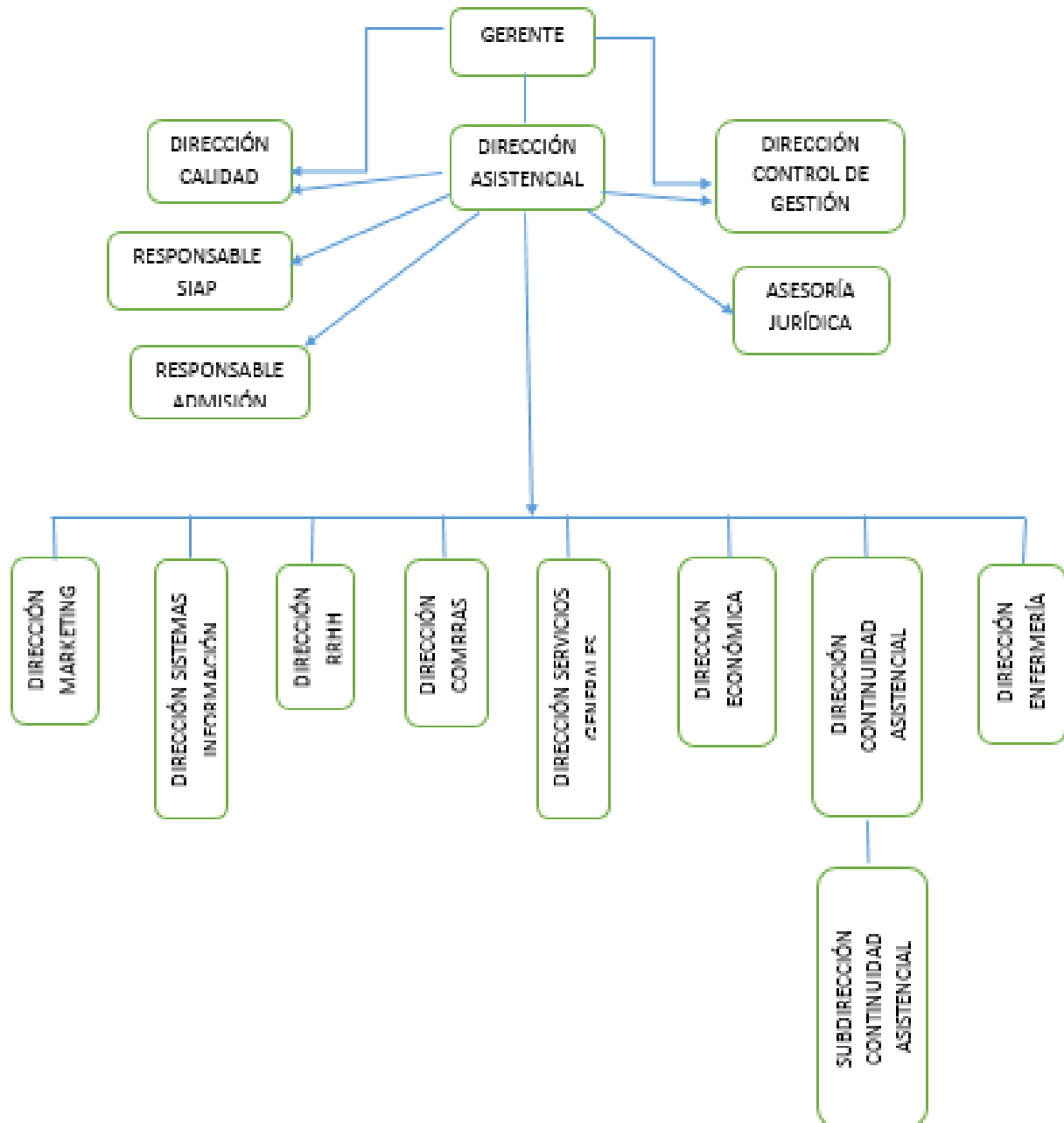
www.madrid.org/sanidad

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 & REIMPLANTE 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)	Sí
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. Vascolar	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.