



# HOSPITAL GENERAL DE VILLALBA

## MEMORIA 2018



CONSEJERÍA DE SANIDAD

Coordina:  
Secretaría General del Servicio Madrileño de Salud

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

Edición electrónica  
Edición: 9/2019

Publicado en España – Published in Spain

## Índice

Presentación .....	4
Zona de Influencia .....	4
Marco geográfico .....	4
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 .....	16
Técnicas Utilizadas.....	17
Consultas .....	18
Casuística (CMBD) .....	20
Calidad.....	23
Objetivos institucionales de calidad .....	23
Comisiones clínicas .....	25
Otras actuaciones .....	25
Información y Atención al Paciente .....	46
Objetivos de información y atención al paciente .....	46
Reclamaciones .....	47
Comité de Calidad Percibida .....	49
Acciones de mejora derivadas de las encuestas del año 2017 .....	51
Voluntariado .....	52
Continuidad Asistencial .....	54
Consultas y pruebas solicitadas y realizadas para Atención Primaria..	54
Variación interanual de solicitudes desde Atención Primaria .....	56
Consultas solicitadas como consecuencia de la Libre Elección .....	57
Otros indicadores de continuidad asistencial.....	58
Docencia .....	62
Formación Continuada.....	62
Gestión económica .....	72
Farmacia .....	72
Otras actividades del hospital.....	73

## Presentación

### Zona de Influencia

#### Marco geográfico

El Hospital General de Villalba está ubicado en una finca de 55.688 m<sup>2</sup>, 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
- Morazarzal
- Navacerrada
- Los Molinos

La población asignada mediante Tarjeta Sanitaria Individual del Sistema Nacional de Salud es de 118.015 personas

#### Descripción del centro:

La superficie construida total es de 69.066 metros cuadrados, ocupando la edificación puramente hospitalaria 46.591 m<sup>2</sup>, y estando el resto dedicado a instalaciones técnicas y garaje cubierto.

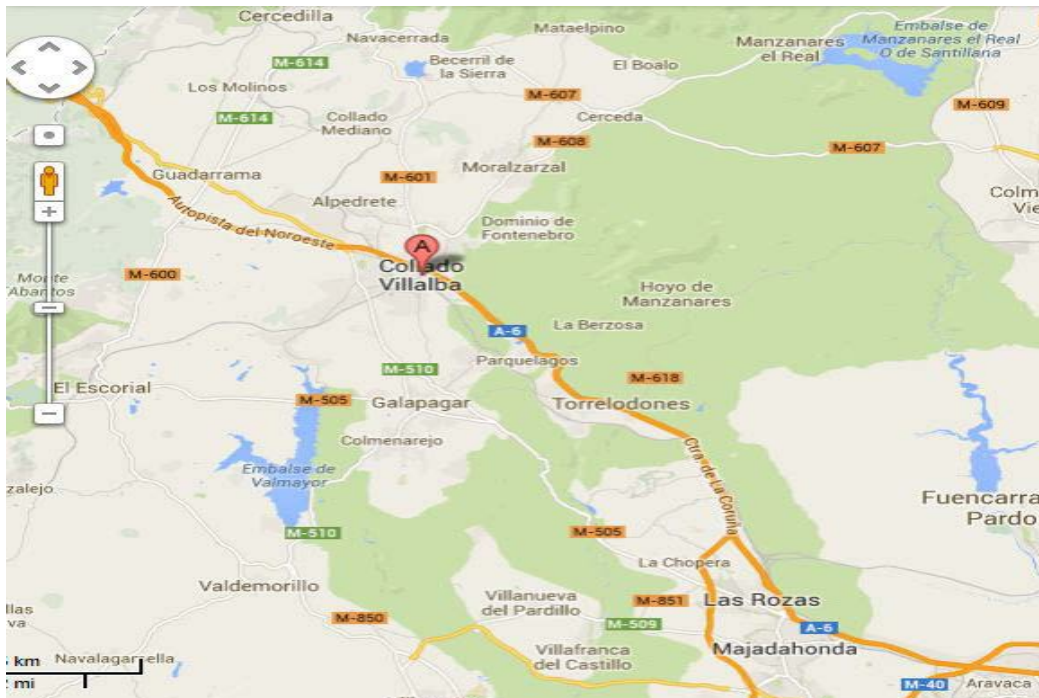
Consta de cinco plantas y un sótano, donde se alberga la siguiente dotación hospitalaria

El Hospital cuenta, tras la ampliación del 2017 con 170 habitaciones 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 Moralarzarzal M-608, km. 41, 28400 de Collado Vallalba (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

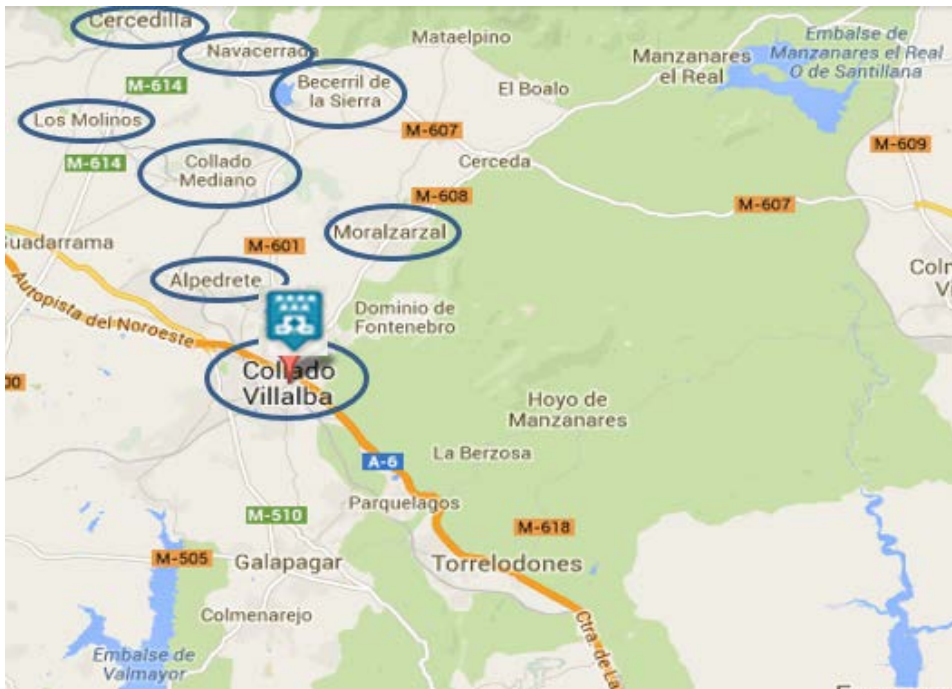
673 Collado Villalba (Hospital) – Madrid (Moncloa)

## Mapa de la zona de asignada

Los Centros y Consultorios a los que da cobertura el Hospital General de Villalba son los siguientes:

- Centro Salud Villalba Estación
- Centro Salud Villalba Pueblo
- Centro de Salud Sierra Guadarrama
- Centro de Salud Cercedilla
- Consultorio de Los Molinos
- Consultorio de Navacerrada
- Consultorio de Alpedrete
- Consultorio de Moralzarzal
- Consultorio de Collado Mediano
- Consultorio de Becerril de la Sierra





## Contacto

[www.hgvillalba.es](http://www.hgvillalba.es)

Teléfono: 91 090 81 02

[www.madrid.org/sanidad](http://www.madrid.org/sanidad)

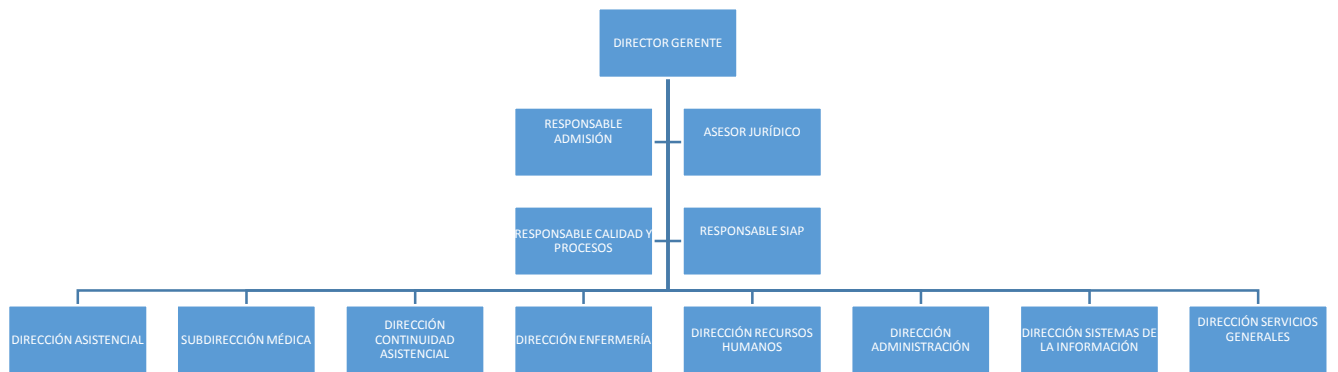
e-mail: [informacion@hgvillalba.es](mailto:informacion@hgvillalba.es)



## Estructura de la población

NOMBRE CENTRO	LOCALIDAD	POBLACIÓN (01/01/18)					TOTAL
		0-2	3-15	16-64	65-79	>=80	
C.S. COLLADO VILLALBA ESTACIÓN	COLLADO VILLALBA	1.043	6.930	31.323	4.085	1.593	44.974
C.L. COLLADO MEDIANO/BECERRIL	COLLADO MEDIANO/BECERRIL	299	2.030	7.757	1.177	503	11.766
C.S. CERCEDILLA	CERCEDILLA	302	1.852	8.993	1.487	912	13.546
C.S. COLLADO VILLALBA PUEBLO	COLLADO VILLALBA	870	5.559	21.276	2.522	1.294	31.521
C.S. SIERRA DE GUADARRAMA	COLLADO VILLALBA	482	2.286	11.207	1.557	667	16.199
	<b>TOTAL</b>	<b>2.996</b>	<b>18.657</b>	<b>80.556</b>	<b>10.828</b>	<b>4.969</b>	<b>118.006</b>

# Organigrama



## Recursos Humanos

CATEGORÍA PROFESIONAL	AÑOS	
	2017	2018
<b>EQUIPO DIRECTIVO</b>		
Director Gerente	1	1
Director Médico	1	1
Director de Continuidad Asistencial	1	1
Director de Calidad	1	1
Director de Gestión		
Subdirector de Gestión		
Director de Enfermería	1	1
Subdirector de Enfermería		1
<b>DIVISIÓN MÉDICA</b>		
Facultativos	187	197
MIR		
<b>PERSONAL SANITARIO</b>		
DUE	212	227
Matronas	11	11
Fisioterapeutas	13	17
Terapeutas	3	4
Técnicos	48	52
Auxiliares Enfermería	146	169
<b>PERSONAL NO SANITARIO</b>		
Grupo Técnico Función Administrativa	4	4
Grupo Gestión Función Administrativa	9	10
Grupo Administrativo y resto C	10	9
Aux. Administrativo y resto D	62	66
Celadores y resto	114	126
<b>DOCENCIA</b>		
E.U.E. (otros residentes)		
Personal en formación (matronas)		
<b>TOTAL</b>	<b>823</b>	<b>897</b>

## Recursos Materiales

<b>CAMAS</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Camas Instaladas	209	209
<b>QUIRÓFANOS</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Quirófanos Instalados	9	9
<b>OTRAS INSTALACIONES</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Paritorios	4	4
Locales de consulta en el hospital	72	72
Locales de consulta en CEP		
<b>PUESTOS HOSPITAL DE DÍA</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Oncológico	16	16
Infeccioso-SIDA		
Geriátrico		
Psiquiátrico	6	6
Otros Médicos	8	8
Quirúrgico	17	17
<b>HEMODIALISIS</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Número de puestos	18	18
<b>DIAGNÓSTICO POR IMAGEN</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Mamógrafos	1	1
TAC	1	1
RMN	2	2
Ecógrafos Servicio. Radiodiagnóstico	4	4
Ecógrafos Servicio Cardiología	3	3
Ecógrafos Otros Servicios	19	22
Sala convencional de Rayos X	3	3
Telemando	1	1

<b>ALTA TECNOLOGÍA</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Tomografía por emisión de positrones		
Acelerador lineal		
Equipo de cobaltoterapia		
Planificador		
Simulador		
Gammacámara	1	1
Litotriptor		
Angiógrafo digital	1	1
Sala de hemodinámica	1	1
Equipos Radiología Intervencionista		

<b>OTROS EQUIPOS</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Arco Multifuncional Rx	2	2
Equipo Radioquirúrgico	2	3
Ecocardiógrafos	3	3
Equipos Ergometría	5	5
Holter Electrocardiograma	8	10
Holter Tensión	3	3
Salas Endoscopias	3	3
Gastroscopio / Esofagoscopios	7	7
Colonoscopios / Rectoscopios	6	6
Polisomnógrafos	4	4
Electroencefalógrafos		
Vídeo EEG		2
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	NO	
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	
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	2017	2018
Altas totales codificadas	8.922	9.611
Porcentaje de codificación	100,00%	100,00%
Estancia Media Global	5,43	5,65
Peso Medio Global	1,0305	1,0905

HOSPITALIZACION	2017	2018
Ingresos totales	8.963	9.623
Ingresos Urgentes	6.733	7.195
Ingresos Programados	2.230	2.428
Urgencias Totales	100.769	101.034
% Urgencias ingresadas	6,65%	7,06%
SESIONES HOSPITAL DE DÍA	2017	2018
Oncológico	2.060	3.863
Infeccioso-SIDA	0	0
Geriátrico	27	23
Psiquiátrico	2.151	4.927
Otros Médicos	13.383	12.145
Quirúrgico	0	0
DIÁLISIS (pacientes/mes)	2017	2018
Hemodiálisis en el hospital	50	59
Hemodiálisis en centros concertados	0	0
HOSPITALIZACIÓN A DOMICILIO	2017	2018
Número de ingresos	0	0
Estancia Media		
Altas	0	0
ACTIVIDAD OBSTÉTRICA	2017	2018
Partos por vía vaginal	571	573
Cesáreas	143	135
% Cesáreas	20,03%	19,07%



## Actividad quirúrgica

ACTIVIDAD QUIRÚRGICA	2017	2018
Intervenciones quirúrgicas programadas con hospitalización	2.196	2.258
Intervenciones quirúrgicas ambulatorias programadas, realizadas en quirófano	6.027	6.557
Intervenciones quirúrgicas urgentes con hospitalización	943	1.047
Intervenciones quirúrgicas urgentes ambulatorias	102	94
Otros procesos quirúrgicos ambulatorios realizados fuera de quirófano	4.416	5.089
Intervenciones quirúrgicas suspendidas	227	254
Tiempo disponible de quirófano (horas/mes)	1.273,42	1.164,04
Tiempo utilizado de quirófano (horas/mes)	1.076,42	1.026,33
Rendimiento quirúrgico (% ocupación quirúrgica)	84,53%	88,16%

## Donaciones – Trasplantes

Extracciones – Trasplantes	2017	2018
Donantes de Órganos	1	

Trasplantes de Progenitores Hematopoyéticos		
Trasplantes de Tejido Osteotendinoso	197	269
Trasplantes de Córneas	4	1
Trasplantes de Membrana Escleral		
Trasplantes de Membrana Amniótica	3	2
Trasplantes de Piel		
Trasplantes de Válvulas Cardíacas		
Trasplantes de Segmentos Vasculares		

## Técnicas Utilizadas

TÉCNICA	REALIZADAS PROPIO CENTRO	
	2017	2018
Laboratorio		
Bioquímica	2.062.957	2.211.647
Hematología	242.447	257.092
Microbiología	139.486	145.600
Inmunología	119.010	138.344
N.º de pacientes	184.208	202.147
Radiología convencional	106.196	108.832
Ecografías (Servicio Rx.)	22.483	23.415
Ecografía Doppler	1.867	2.402
Citologías	7.680	7.569
Endoscopias digestivo	6.039	6.798
Broncoscopias	172	194
Mamografías	2.799	4.247
TAC	12.037	13.707
RMN	14.708	16.342
Gammagrafías	913	1.104
Radiología intervencionista	1.439	1.828
PET	0	0
Litotricias	0	0
Hemodinámica cardíaca diagnóstica	271	395
Hemodinámica cardíaca terapéutica	0	0

## Consultas

### Consultas Externas

ESPECIALIDAD	Primeras Consultas	Consultas Sucesivas	Total	Índice Suc/Prim	Solicitadas por A.P.	Realizadas para A.P.
Alergia	3.248	1.740	4.988	0,54	1.671	2.109
Cardiología	3.813	4.408	8.221	1,16	1.606	2.062
Dermatología	10.628	10.096	20.724	0,95	3.934	8.771
Digestivo	4.869	8.228	13.097	1,69	1.172	3.070
Endocrinología	3.233	6.781	10.014	2,10	619	1.569
Geriatría	352	735	1.087	2,09	151	205
Hematología	967	5.319	6.286	5,50	276	351
M. Interna	1.640	3.329	4.969	2,03	402	676
Nefrología	619	2.570	3.189	4,15	214	283
Neumología	2.861	5.740	8.601	2,01	1.140	1.468
Neurología	4.248	7.739	11.987	1,82	1.880	2.481
Oncología	325	3.995	4.320	12,29	0	1
Psiquiatría	4.160	10.297	14.457	2,48	1.029	2.507
Rehabilitación	6.067	6.369	12.436	1,05	857	1.037
Reumatología	2.727	3.799	6.526	1,39	353	1.550
Otras Médicas	732	1.051	1.783	1,44	0	0
<b>TOTAL ÁREA MÉDICA</b>	<b>50.489</b>	<b>82.196</b>	<b>132.685</b>	<b>1,63</b>	<b>15.304</b>	<b>28.140</b>
C. General	3.347	2.701	6.048	0,81	1.757	1.986
Urología	4.149	9.130	13.279	2,20	2.245	2.545
Traumatología	19.150	29.138	48.288	1,52	8.532	12.664
ORL	7.324	7.863	15.187	1,07	3.395	5.065
Oftalmología	10.432	20.079	30.511	1,92	5.714	7.555
Ginecología	7.129	10.116	17.245	1,42	4.265	5.377
C. Cardíaca	30	14	44	0,47	0	0
C. Infantil	524	999	1.523	1,91	201	349
C. Máxilofacial	2.840	2.312	5.152	0,81	1.359	2.046
Estomatología	0	0	0		0	0
C. Plástica	239	532	771	2,23	0	0
C. Torácica	156	461	617	2,96	0	0
Neurocirugía	395	962	1.357	2,44	128	142
C. Vascular	1.596	1.059	2.655	0,66	525	1.049
Anestesia	8.265	673	8.938	0,08	138	210
Otras Quirúrgicas	983	1.991	2.974	2,03	0	0
<b>TOTAL AREA QUIRURGICA</b>	<b>66.559</b>	<b>88.030</b>	<b>154.589</b>	<b>1,32</b>	<b>28.259</b>	<b>38.988</b>
<b>TOTAL AREA PEDIATRICA</b>	<b>3.179</b>	<b>6.013</b>	<b>9.192</b>	<b>1,89</b>	<b>1.165</b>	<b>1.672</b>
<b>TOTAL AREA OBSTÉTRICA</b>	<b>915</b>	<b>4.621</b>	<b>5.536</b>	<b>5,05</b>	<b>651</b>	<b>670</b>
<b>TOTAL</b>	<b>121.142</b>	<b>180.860</b>	<b>302.002</b>	<b>1,49</b>	<b>45.379</b>	<b>69.470</b>

## Consultas de alta resolución

ESPECIALIDAD	Número consultas alta resolución	% Sobre Primeras Consultas
Alergia	1	0,03%
Cardiología	1.331	36,81%
Dermatología	0	0,00%
Digestivo	0	0,00%
Endocrinología	0	0,00%
Geriatría	0	0,00%
Hematología	0	0,00%
M. Interna	0	0,00%
Nefrología	0	0,00%
Neumología	210	7,56%
Neurología	0	0,00%
Oncología	0	0,00%
Psiquiatría	0	0,00%
Rehabilitación	0	0,00%
Reumatología	0	0,00%
Otras Médicas	0	0,00%
<b>TOTAL ÁREA MÉDICA</b>	<b>1.542</b>	<b>3,24%</b>
C. General	0	0,00%
Urología	0	0,00%
Traumatología	2	0,01%
ORL	0	0,00%
Oftalmología	231	2,19%
Ginecología	0	0,00%
C. Cardíaca	0	0,00%
C. Infantil	1	0,21%
C. Maxilofacial	138	5,32%
Estomatología	0	0,00%
C. Plástica	0	0,00%
C. Torácica	0	0,00%
Neurocirugía	0	0,00%
C. Vasculare	864	59,42%
Anestesia	4.643	62,50%
Otras Quirúrgicas	2	0,20%
<b>TOTAL AREA QUIRURGICA</b>	<b>5.881</b>	<b>9,05%</b>
<b>TOTAL AREA PEDIATRICA</b>	<b>79</b>	<b>2,47%</b>
<b>TOTAL AREA OBSTÉTRICA</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7.502</b>	<b>6,43%</b>

## Casuística (CMBD)

## GRD Médicos más frecuentes

GRD	DESCRIPCIÓN	Número de casos	%	Estancia Media	Peso Medio
560	PARTO	558	8,49%	2,54	0,3293
194	INSUFICIENCIA CARDÍACA	435	6,62%	6,67	1,1212
140	ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRÓNICA	423	6,44%	7,33	0,9530
139	OTRA NEUMONÍA	370	5,63%	6,41	0,9423
463	INFECCIONES DE RIÑÓN Y TRACTO URINARIO	361	5,50%	4,76	0,6494
720	SEPTICEMIA E INFECCIONES DISEMINADAS	311	4,73%	10,42	1,7946
145	BRONQUITIS AGUDA Y SÍNTOMAS RELACIONADOS	233	3,55%	5,20	0,8377
249	OTRAS GASTROENTERITIS, NÁUSEAS Y VÓMITOS	168	2,56%	3,29	0,5921
144	OTROS DIAGNÓSTICOS MENORES, SIGNOS Y SÍNTOMAS DE APARATO RESPIRATORIO	147	2,24%	3,96	0,6591
137	INFECCIONES E INFLAMACIONES PULMONARES MAYORES	146	2,22%	9,82	1,3856
113	INFECCIONES DE VÍAS RESPIRATORIAS SUPERIORES	111	1,69%	2,75	0,4676
045	ACVA Y OCLUSIONES PRECEREBRALES CON INFARTO	109	1,66%	9,68	1,1384
469	DAÑO AGUDO DE RINÓN	105	1,60%	6,50	0,9238
141	ASMA	94	1,43%	5,27	0,7146
284	TRASTORNOS DEL TRACTO Y VESÍCULA BILIAR	94	1,43%	5,70	0,9882
465	CÁLCULOS URINARIOS Y OBSTRUCCIÓN ADQUIRIDA DEL TRACTO URINARIO SUPERIOR	89	1,35%	1,89	0,5973
640	NEONATO, PESO AL NACER >2499 G NEONATO NORMAL O NEONATO CON OTRO PROBLEMA	86	1,31%	2,91	0,1805
133	FALLO RESPIRATORIO	80	1,22%	5,93	0,8213
254	OTROS DIAGNÓSTICOS DEL APARATO DIGESTIVO	80	1,22%	4,56	0,8272
282	TRASTORNOS DE PÁNCREAS EXCEPTO NEOPLASIA MALIGNA	73	1,11%	7,66	0,8274
134	EMBOLISMO PULMONAR	66	1,00%	7,48	1,1819
136	NEOPLASIAS RESPIRATORIAS	66	1,00%	11,52	1,5161
143	OTRAS ENFERMEDADES RESPIRATORIAS EXCEPTO SIGNOS, SÍNTOMAS Y DIAG. MENORES	61	0,93%	6,08	0,9298
248	INFECCIONES BACTERIANAS MAYORES DE APARATO DIGESTIVO	56	0,85%	6,05	0,9517
197	TRASTORNOS VASCULARES PERIFÉRICOS Y OTROS	54	0,82%	5,11	0,9404

<b>TOTAL GRDs MÉDICOS</b>	<b>6.569</b>	<b>5,87</b>	<b>0,8974</b>
---------------------------	--------------	-------------	---------------

## GRD Quirúrgicos más frecuentes

GRD	DESCRIPCIÓN	Número de casos	%	Estancia Media	Peso Medio
446	PROCEDIMIENTOS URETRALES Y TRANSURETRALES	178	5,85%	1,62	0,7696
301	SUSTITUCIÓN ARTICULACIÓN CADERA	174	5,72%	8,63	1,5813
313	PROCEDIMIENTOS SOBRE RODILLA Y PARTE INFERIOR DE LA PIERNA EXCEPTO PIE	137	4,50%	2,34	1,2157
540	CESÁREA	136	4,47%	3,40	0,6034
234	APENDICECTOMÍA SIN DIAGNÓSTICO PRINCIPAL COMPLEJO	132	4,34%	1,94	0,8343
263	COLECISTECTOMÍA	132	4,34%	3,77	1,1732
304	PROCEDIMIENTOS DE FUSIÓN DORSAL Y LUMBAR EXCEPTO POR ESCOLIOSIS	104	3,42%	5,87	3,0250
308	REPARACIÓN DE FRACTURA DE CADERA Y FÉMUR	102	3,35%	8,21	1,4530
315	PROCEDIMIENTOS SOBRE HOMBRO, CODO Y ANTEBRAZO EXC. SUSTITUCIÓN DE ARTICULACIÓN	86	2,83%	2,50	1,2082
302	SUSTITUCIÓN ARTICULACIÓN RODILLA	83	2,73%	5,39	1,4838
098	OTROS PROCEDIMIENTOS SOBRE OÍDO, NARIZ, BOCA Y GARGANTA	80	2,63%	2,54	0,9776
226	PROCEDIMIENTOS SOBRE ANO	80	2,63%	1,48	0,7074
231	PROCEDIMIENTOS MAYORES SOBRE INTESTINO GRUESO	75	2,47%	7,63	1,9771
174	INTERVENCIONES CORONARIAS PERCUTÁNEAS CON IAM	63	2,07%	5,62	2,6800
175	INTERVENCIONES CORONARIAS PERCUTÁNEAS SIN IAM	60	1,97%	4,47	2,4483
230	PROCEDIMIENTOS MAYORES SOBRE INTESTINO DELGADO	58	1,91%	11,00	2,0273
482	PROSTATECTOMÍA TRANSURETRAL	56	1,84%	1,34	0,7142
228	PROCEDIMIENTOS SOBRE HERNIA INGUINAL, FEMORAL Y UMBILICAL	52	1,71%	1,92	0,9331
404	PROCEDIMIENTOS SOBRE TIROIDES, PARATIROIDES Y TRACTO TIROGLOSO	51	1,68%	2,16	1,4785
181	PROCEDIMIENTOS ARTERIALES SOBRE EXTREMIDAD INFERIOR	50	1,64%	6,88	1,9504
227	PROCEDIMIENTOS SOBRE HERNIA EXCEPTO INGUINAL, FEMORAL Y UMBILICAL	50	1,64%	3,60	1,2324
171	IMPLANT. MARCAPASOS CARDIACO PERMANENTE SIN IAM, FALLO CARDIACO O SHOCK	44	1,45%	7,00	2,1629
544	DILATACIÓN Y LEGRADO, ASPIRACIÓN O HISTEROTOMÍA PARA DIAGNÓSTICOS OBSTÉTRICOS	41	1,35%	1,51	0,5767
443	PROCEDIMIENTOS SOBRE RIÑÓN Y TRACTO URINARIO POR PROCESOS NO MALIGNOS	36	1,18%	2,39	1,2698
513	PROCEDIMIENTOS SOBRE ÚTERO Y ANEJOS PROCESO NO MALIGNO, EXCEPTO LEIOMIOMA	35	1,15%	2,46	0,8838

<b>TOTAL GRDs QUIRÚRGICOS</b>	<b>3.042</b>	<b>5,18</b>	<b>1,5070</b>
-------------------------------	--------------	-------------	---------------

## GRD con mayor consumo de recursos

GRD	DESCRIPCIÓN	Número de casos	%	Estancia Media	Peso Medio
720	SEPTICEMIA E INFECCIONES DISEMINADAS	311	3,24%	10,42	1,7946
194	INSUFICIENCIA CARDÍACA	435	4,53%	6,67	1,1212
140	ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRÓNICA	423	4,40%	7,33	0,9530
139	OTRA NEUMONÍA	370	3,85%	6,41	0,9423
304	PROCEDIMIENTOS DE FUSIÓN DORSAL Y LUMBAR EXCEPTO POR ESCOLIOSIS	104	1,08%	5,87	3,0250
301	SUSTITUCIÓN ARTICULACIÓN CADERA	174	1,81%	8,63	1,5813
463	INFECCIONES DE RIÑÓN Y TRACTO URINARIO	361	3,76%	4,76	0,6494
137	INFECCIONES E INFLAMACIONES PULMONARES MAYORES	146	1,52%	9,82	1,3856
145	BRONQUITIS AGUDA Y SÍNTOMAS RELACIONADOS	233	2,42%	5,20	0,8377
560	PARTO	558	5,81%	2,54	0,3293
174	INTERVENCIONES CORONARIAS PERCUTÁNEAS CON IAM	63	0,66%	5,62	2,6800
313	PROCEDIMIENTOS SOBRE RODILLA Y PARTE INFERIOR DE LA PIERNA EXCEPTO PIE	137	1,43%	2,34	1,2157
263	COLECISTECTOMÍA	132	1,37%	3,77	1,1732
231	PROCEDIMIENTOS MAYORES SOBRE INTESTINO GRUESO	75	0,78%	7,63	1,9771
308	REPARACIÓN DE FRACTURA DE CADERA Y FÉMUR	102	1,06%	8,21	1,4530
175	INTERVENCIONES CORONARIAS PERCUTÁNEAS SIN IAM	60	0,62%	4,47	2,4483
446	PROCEDIMIENTOS URETRALES Y TRANSURETRALES	178	1,85%	1,62	0,7696
045	ACVA Y OCLUSIONES PRECEREBRALES CON INFARTO	109	1,13%	9,68	1,1384
302	SUSTITUCIÓN ARTICULACIÓN RODILLA	83	0,86%	5,39	1,4838
230	PROCEDIMIENTOS MAYORES SOBRE INTESTINO DELGADO	58	0,60%	11,00	2,0273
021	CRANEOTOMÍA EXCEPTO POR TRAUMA	34	0,35%	11,56	3,4123
234	APENDICECTOMÍA SIN DIAGNÓSTICO PRINCIPAL COMPLEJO	132	1,37%	1,94	0,8343
315	PROCEDIMIENTOS SOBRE HOMBRO, CODO Y ANTEBRAZO EXC. SUSTITUCIÓN DE ARTICULACIÓN	86	0,89%	2,50	1,2082
136	NEOPLASIAS RESPIRATORIAS	66	0,69%	11,52	1,5161
249	OTRAS GASTROENTERITIS, NÁUSEAS Y VÓMITOS	168	1,75%	3,29	0,5921

<b>TOTAL GRDs</b>	<b>9.611</b>	<b>5,65</b>	<b>1,0903</b>
-------------------	--------------	-------------	---------------



## Calidad

### Objetivos institucionales de calidad

<b>Resultados 2018</b> <b>Indicadores de Calidad</b>	<b>Resultado Hospital de Villalba</b>	<b>GRUPO 2 (media)</b>	<b>SERVICIO MADRILEÑO SALUD (media)</b>
<b>Objetivo 1: Desplegar la seguridad del paciente en la organización</b>			
1.1. Implantación de objetivos de seguridad del paciente en cada centro (N.º de objetivos establecidos), incluyendo prioritarios	16	11	12
1.2. Despliegue de los objetivos de seguridad del paciente en los servicios/idades (% con al menos 2 objetivos)	95,1%	88,9%	92,6%
1.3. Participación activa de directivos en reuniones o visitas a las unidades: "rondas de seguridad" (Nº de rondas de seguridad)	9	6	6
1.4. Implantación de CISEMadrid	161	188	231
• N.º incidentes identificados			
• N.º informes validados	81	100	125
<b>Objetivo 2: Impulsar prácticas seguras</b>			
2.1. Prevención de las infecciones relacionadas con la atención sanitaria en UCI:			
• Densidad de incidencia neumonía asociada a ventilación mecánica	0	4,11	3,86
• Densidad de incidencia Bacteriemias relacionadas catéter venoso central	2,72	2,25	1,71
• Tasa media de pacientes que adquieren una BMR	0	2,81	2,20
• Participación en el proyecto ITU Zero	si	100%	100%
2.2. Desarrollo de actuaciones (N.º) para mejorar la higiene de manos (al menos 2 incluyendo observación)	5	3	4
2.3. Desarrollo de actuaciones para la seguridad en el paciente quirúrgico	95,3%	97,1%	94,6
• % de implantación del LVQ			
• Adherencia a la Resolución 609/2016 en el ámbito de cirugía	si	100%	92%
• Grado de Adherencia a las medidas del proyecto Infección Quirúrgica Zero (IQZ)	100,0%	96%	100%
2.4. Desarrollo de actuaciones para la atención al paciente con sepsis	si	92%	100%
• Constitución de grupo de trabajo/Comité			
• Actuaciones para implantar las recomendaciones en el hospital	si	92%	100%
<b>Objetivo 3: Revisar y mejorar los resultados clave de la organización</b>			
3.1.- Revisión del Observatorio de Resultados	Si	100%	100%
• Responsable del proyecto nombrado			
• Informe de revisión realizado	si	100%	100%
• Realizada propuesta de buena práctica	si	85%	94%

## Cont. Resultados 2018 Indicadores de Calidad

	Resultado Hospital de Villalba	GRUPO 2 (media)	SERVICIO MADRILEÑO SALUD (media)
<b>Objetivo 4: Mejorar la calidad percibida</b>			
4.1. Grado de satisfacción global de los usuarios con la atención recibida (% de satisfechos y muy satisfechos)	94,2%	88,98%	88,99%
4.2. Implantación de acciones de mejora (N.º) en las áreas priorizadas según encuesta de satisfacción 2017 (en segmentos de estudio)	10	6	6
4.3. Desarrollo de líneas de actuación (N.º) del Comité de Calidad Percibida (entre ellas técnicas cualitativas)	8	6	6
<b>Objetivo 5: Desarrollar la gestión de calidad</b>			
5.1. Consolidación del Modelo EFQM (realización de la autoevaluación)	si	85%	88%
5.2. Desarrollo de actuaciones para la implantación, actualización y mejora de sistemas de gestión ambiental (SGA) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantación/ Actualización del SGA</li> <li>• Desarrollo de buenas prácticas ambientales sostenibles (al menos 3 o 2 según grupo)</li> </ul>	si	77%	65%
	5	85%	91%
5.3. Promoción de la Responsabilidad Social Sociosanitaria (RSS) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de proyecto nombrado</li> <li>• Realización de autoevaluación con el Marco de Reconocimiento</li> <li>• Elaborado plan de acción</li> </ul>	si	100%	100%
	si	85%	88%
	si	85%	94%
<b>Objetivo 6: Optimizar la atención al dolor</b>			
6.1. % pacientes de los servicios de UCI, pediatría, Cirugía General y Traumatología que tienen recogida en la HC la medición con una escala de valoración del dolor	81,5%	95,1%	93,1%
6.2. Desarrollo de líneas de actuación Comités de Atención al Dolor (N.º de líneas de actuación puestas en marcha)	8	6	5

## Comisiones clínicas

Nombre	Número integrantes	Número reuniones
Comité de Atención al Dolor	16	4
Comisión de Calidad e Innovación Asistencial	13	2
Unidad Funcional de Gestión de Riesgos	16	11
Comité de Calidad Percibida y Humanización	13	6
Comisión de Infecciones, profilaxis y política antibiótica	12	10
Comisión de Mortalidad	7	1
Comisión de Farmacia y Terapéutica	10	5
Comité de Tumores y Subcomités	20	13
Comité de Transfusión	8	1
Comité de Violencia de Género	8	3
Comité de Documentación e Historia Clínica	8	1
Comisión de Investigación	8	11
Comisión de Docencia	12	0
Comité de Ética Asistencial junto con FJD	24	10
Comité de Higiene de Manos	0	0

## Otras actuaciones

### Otras Comisiones/Comités

Comité Local de la Información	7	1
Comisión de Gestión Ambiental	13	2
Comité de Prevención del Tabaquismo	13	4
Comité de Seguridad de la Información y Protección de Datos	8	1
Comisión de Farmacia Interhospitalaria	8	7
Comisión de Coordinación Asistencial y Farmacoterapia	19	4
Comité de Lactancia Materna	21	3
Comité de Patología de Cabeza y Cuello	8	40
Comité de la Unidad de Disfagia	11	10
Comité de Quirófano	10	40
Comité de Humanización	13	4
Comité de Responsabilidad Social Sociosanitaria	13	4
Consejo Asesor del Paciente	20	0
Comisión de Sector (Continuidad Asistencial)	9	4

Comité de Atención al Paciente con sepsis	9	2
Comité de Medicamentos Peligrosos	8	5
Comisión de Continuidad de Cuidados	10	2
Comisión Sociosanitaria	>12	1

## Grupos de Mejora en Funcionamiento

Grupo de mejora de incidencias con dietas de pacientes
Grupo de aparato locomotor/patología osteoarticular entre profesionales de AP-AH
Mesa de derivaciones a Hospitales de Apoyo y Media Estancia
Mesa de camas para análisis de las Urgencias de las últimas 24 horas y la situación de ingresos y ocupación y distribución de camas
Grupo de Infección Osteoarticular
Grupo Coordinador de Seguridad del Paciente Quirúrgico
Grupo de mejora de incidencias con Esterilización
Grupo de mejora para implantación del Programa de Optimización de uso de antimicrobianos
Grupo Director Local (Grupo de mejora del paciente crónico complejo)
Grupo de coordinación del Programa de Atención Hospitalaria a la Fragilidad
Grupo de mejora de aplicación clínica de sistemas de información
Comité de suelo pélvico
Grupo de mejora del Observatorio de Resultados
Grupo de mejora del Portal del Paciente
Grupo de mejora de Atención a la Discapacidad

## Calidad, medio ambiente, gestión energética y seguridad y salud en el trabajo

El Hospital General de Villalba inicia su actividad en el mes de octubre de 2014, ofreciendo una amplia cartera de servicios y profesionales de prestigio con un alto grado de capacitación.

Desde el inicio, el Hospital establece sus bases estratégicas definidas en la Política Integrada y su Misión, Visión y Valores.

En 2018 el Hospital renueva sus certificaciones en base a Normas UNE de su Sistema Integral de Calidad, Medioambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión Energética, así como obtiene, tras evaluaciones interna y externa, la certificación UNE 179006:2013 "Sistema para la vigilancia, prevención y control de las infecciones relacionadas con la atención sanitaria en los hospitales". Es un estándar de aplicación en hospitales para implementar, mantener, documentar y mejorar un sistema de vigilancia con el objeto de prevenir y controlar las infecciones relacionadas con la atención sanitaria (IRAS).

Asimismo, el respeto y la protección del Medioambiente, el cumplimiento de la legislación vigente y la progresiva minimización de actuaciones de impacto ambiental negativo y el uso responsable de consumos energéticos, continúan siendo objetivos relevantes en nuestro Hospital.

En 2018 la Seguridad del Paciente sufre un antes y un después, implantando nuevas fórmulas de colaboración con los profesionales, potenciando enormemente la notificación de incidentes y su análisis y la implicación de los miembros de la UFGRS y la Dirección del Hospital.

El Hospital General de Villalba se compromete a cumplir las prescripciones técnicas para la contratación de la gestión por concesión de la Atención Sanitaria especificadas en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) y sus Anexos.

En la Memoria Anual de Calidad se especifican las actuaciones llevadas a cabo para la consecución de los objetivos establecidos al Hospital desde el Servicio Madrileño de Salud en las materias de Calidad, Seguridad del Paciente, Calidad Percibida e Información, Humanización, Dolor y Responsabilidad Social Sociosanitaria, entre otras.

## MODELOS DE CALIDAD

El Hospital General de Villalba, a través de su Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Medio Ambiente, Gestión Energética, Seguridad y Salud en el trabajo y Control y Prevención de la Infección relacionada con las IRAS, desarrolla desde sus inicios, las líneas de trabajo establecidas por el Servicio Madrileño de Salud para sus Hospitales. Además de las Certificaciones ISO, fomenta la cultura de excelencia a través del Modelo EFQM.

## EFQM

El proceso de autoevaluación realizado en 2018 se ha realizado de forma ampliamente participativa, de acuerdo con una metodología en línea con la propuesta por la EFQM.

Esta autoevaluación es el primer paso para llevar a cabo el plan EFQM del Hospital, cuya culminación será la presentación al reconocimiento Sello de Excelencia Europea en el futuro.

Como producto de esta autoevaluación, se identificaron una serie de planes de mejora con visión hacia la excelencia y una sistemática participativa muy bien estructurada que realizó excelentes aportaciones al proyecto.

La Autoevaluación se ha llevado a cabo utilizando el Modelo EFQM y la REDER en su versión vigente (2013).

### Actividades

1. Preparación del proyecto y selección y constitución del Equipo Evaluador.
2. Formación del Equipo Evaluador.
3. Autoevaluación individual, en equipos.
4. Análisis de autoevaluaciones individuales y preparación de la documentación necesaria para llevar a cabo una Reunión de Consenso.
5. Reunión de Consenso
6. Análisis del consenso y preparación de la documentación y las propuestas para llevar a cabo la reunión de priorización.
7. Reunión de priorización. Presentación de las propuestas, preparación de los criterios y proceso de priorización: establecimiento del ranking. Decisiones de proyectos a acometer.
8. Desarrollo del Informe de Autoevaluación y envío a la Dirección conjuntamente con toda la documentación clave generada en el proyecto de autoevaluación.
9. Apoyo y asesoría a planes de acción

### Fechas de ejecución del proyecto:

ACTIVIDAD	FECHAS 2018
1. Preparación del proyecto, selección y constitución del Equipo Evaluador.	Septiembre
2. Formación del Equipo Evaluador.	6 noviembre
3. Autoevaluación en grupos	13, 15, 20 y 21 de noviembre
4. Análisis de resultados, puntuaciones y comentarios. Informe para consenso	26 de noviembre
5. Reunión de Consenso	28 de noviembre
6. Análisis del consenso y elaboración de propuesta para priorización	Hasta el 5 de diciembre
7. Reunión de priorización.	10 de diciembre
8. Informe	21 de diciembre

## MODELOS DE RECONOCIMIENTO

### ACREDITACIÓN DE HOSPITAL SIN HUMO

En relación con la Acreditación del Hospital en la Red de Hospitales sin Humo, se mantiene la Acreditación Plata obtenida en 2017. La categoría "plata", responde a la implantación de al menos el 75% de los estándares establecidos.

## ACREDITACIÓN IHAN

Desde su apertura, el Hospital General de Villalba ha promocionado la lactancia materna adhiriéndose a la iniciativa (iHan) a través de sus cuatro fases (“Cuatro D”: Descubrimiento, Desarrollo, Difusión y Designación”).

- Desde el Comité de Lactancia Materna del Hospital, se continúa trabajando en las siguientes actuaciones necesarias para optar a la Acreditación 3D:
  - ✚ Difusión de la normativa (Profesionales y usuarios).
  - ✚ Monitorización de la normativa.
  - ✚ Formación del personal. Plan de formación.
  - ✚ Protocolos de asistencia
    - ✓ Protocolo de atención al parto normal.
    - ✓ Protocolo de atención al recién nacido tras el nacimiento en paritorio (Contacto piel con piel precoz y primera toma de pecho).
    - ✓ Protocolo de apoyo a la lactancia en la Maternidad.
    - ✓ Protocolo de atención a la madre que no amamanta.
  - ✚ Materiales de apoyo.
    - ✓ Información a las embarazadas
    - ✓ Información para nuevas madres.
    - ✓ Información escrita para embarazadas y nuevas madres
    - ✓ Información escrita para madres que no amamantan,
  - ✚ Coordinación AP-hospitalaria: Información a las embarazadas
  - ✚ Coordinación AP-hospitalaria y grupos de apoyo. Atención del recién nacido al alta.
  - ✚ Información sobre el apoyo disponible al alta para las nuevas madres.
  - ✚ Adhesión al Código de Comercialización de Sucedáneos de Leche Materna y las resoluciones de la Asamblea Mundial de la Salud (AMS) en relación con el mismo.

Algunas de las acciones desarrolladas a lo largo de 2017 y 2018 se encuentran identificadas dentro del Plan de Humanización de nuestro Hospital.



## MODELOS DE CERTIFICACIÓN

El Sistema de Gestión Integrado del Hospital General de Villalba incorpora la integración de las Normas de Calidad, Medioambiente, Gestión Energética, Prevención y Control de las IRAS y OHSAS (conforme a las Normas vigentes).

En 2018 se realizan las auditorías planificadas bajo las normas 9001, 14001, 50001, 18001 y 179006.

Servicio/unidad	Norma	Certificación inicial	Vigencia de la certificación	Entidad certificadora
Todas las actividades del hospital	UNE EN ISO 14001:2015	2016	22/01/2021	DNV Business Assurance
Todas las actividades del hospital	ISO 50001:2011	2016	08/03/2019	DNV Business Assurance
Todas las actividades del hospital	OSHAS 18001:2007	2016	11/03/2021	DNV Business Assurance
Actividades asistenciales y no asistenciales para la prestación de servicios sanitarios de atención especializada	UNE 179006:2013	2018	27/12/2021	DNV Business Assurance
Consultas externas	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
Hospitalización	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
Urgencias	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
Bloque quirúrgico	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA)	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
Bloque obstétrico	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
Radiodiagnóstico	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
Medicina nuclear	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
Protección radiológica	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
UCI	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
Neonatos	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
Diálisis	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
Rehabilitación	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
Uso de hemoderivados	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance

Farmacia	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
Laboratorio de análisis clínicos	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
Hospital de día	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
Anatomía patológica	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
Prevención de la infección	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
Esterilización	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
Admisión	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
Servicio de información y atención al paciente	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
Seguridad del paciente	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
Recursos humanos	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
Formación	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
Restauración	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
Mantenimiento de instalaciones	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
Mantenimiento de equipamiento médico	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
Limpieza	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
Gestión intrahospitalaria de residuos	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
Gestión de lencería	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
Conservación de viales y jardines	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
Gestión de almacenes y distribución logística	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
Seguridad y vigilancia	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance
Desratización y desinsectación	UNE EN ISO 9001:2015	2016	26/01/2021	DNV Business Assurance

### Otras certificaciones en proceso

Servicio/unidad	Norma
<b>HEMATOLOGÍA Y HEMOTERAPIA - BANCO DE SANGRE</b>	Certificación CAT (Organismo de Certificación de la Calidad en Transfusión, Terapia celular y Tisular). Sociedad Española de Transfusión Sanguínea (SETS) y Sociedad Española de Hematología y Hemoterapia (SEHH)

## MEDIO AMBIENTE

A lo largo del 2018, continuamos trabajando desde la Comisión de Gestión Ambiental los objetivos establecidos anualmente desde los diferentes servicios. Asimismo, se realizan campañas de concienciación (banners en la Intranet y cartelería) relacionadas con la disminución de los consumos y la correcta gestión de los residuos.

Asimismo, se han realizado auditorías internas desde Calidad y en coordinación con responsables de Limpieza y nuestro Gestor de residuos, para evaluar la segregación de los residuos (por ejemplo, en Anatomía Patológica, Laboratorio, ...) estableciendo acciones correctivas y formativas con los profesionales implicados.

Para la identificación y evaluación de requisitos legales ambientales que aplican a las actividades desarrolladas en nuestro Hospital, se dispone de la herramienta INTRAL. En 2018, se realizan dos evaluaciones de dichos requisitos legales y la correspondiente identificación y evaluación de los riesgos derivados.

En relación con las **buenas prácticas en gestión ambiental**, se realizan en 2018 las siguientes:

### **REUTILIZACION DE AGUAS DE DESECHO DE DIALISIS**

- Enfoque de la práctica: El servicio de Diálisis ha tenido un anual de, aproximadamente, 2.600 m<sup>3</sup> de agua, la cual se puede reutilizar para riego de las zonas verdes del recinto Hospitalario.
- Despliegue: Se han instalado dos depósitos de agua con capacidad de 4000 It que recogen el agua de desecho de los procesos de Diálisis, modificando los desagües y canalizándolos hacia estos depósitos. A través de un sistema de bombeo se lleva esta agua a la red de riego existente en las instalaciones.
- Resultados: Desde el mes de mayo de 2018 a 31 de diciembre, se han reutilizado para riego un total de 1.330 m<sup>3</sup> de agua.
- Dado que la instalación es definitiva, se seguirá reutilizando el agua de desecho de diálisis para el riego. En el futuro, se valora reutilizar las aguas de desecho de las Torres de refrigeración, aumentando la capacidad de almacenaje.

### **IMPLANTACION DE UN NUEVO SISTEMA DE GESTION BMS PARA CLIMATIZACIÓN**

- Enfoque de la práctica: El objetivo es mejorar las prestaciones del anterior BMS con la implantación de un nuevo software más potente y actualizado que nos permite tener mejor control de las instalaciones y su mejor programación, tanto en los equipos de climatización de producciones de frío y de calor como los equipos campo, así como también en las lecturas de consumos eléctricos de todos y cada uno de los cuadros eléctricos repartidos por todo el recinto Hospitalario.

- Despliegue: La Empresa HONEYWELL se ha encargado de la implantación del nuevo BMS, EBI500.
- Resultados: Se ha mejorado la operatividad de la herramienta manteniendo un mayor control en los ajustes de consignas y en las programaciones.
- Evaluación, revisión y mejoras: El nuevo programa EBI 500 nos permite llevar un mejor seguimiento, con gráficas de consumos comparativos que nos permiten poder modificar los puntos de consigna para las necesidades reales de cada servicio.

### **SUSTITUCION DE LUMINARIAS FLUORESCENTES POR LUMINARIAS DE TECNOLOGÍA LED**

- Enfoque de la práctica: La implantación de nuevas luminarias de tecnología LED suponen un importante ahorro energético y cuidado del medio ambiente al reducir el consumo que producimos con nuestra actividad de 24 horas. Asimismo, son muchos los puntos de luz instalados en el Hospital por lo que resulta sumamente importante proceder a su sustitución progresiva.
- Despliegue: A lo largo del 2018 se han ido sustituido en zonas muy definidas:  
Salas de espera: cambiando tubos fluorescentes por tubos LED.  
Despachos médicos: sustituyendo pantallas fluorescentes por placas LED.  
Núcleos de escaleras: sustituyendo DONWLIGHT convencionales por DONWLIG LED.
- Resultados: Los cambios a lo largo del 2018 han supuesto un ahorro energético de 92.800 Kw/h, quedando amortizada su inversión en más del 92%.
- Evaluación, revisión y mejoras: Los resultados son muy buenos. La tecnología LED, aparte del coste económico que suponga invertir en ella, aporta un importante ahorro energético y por consiguiente un beneficio medio ambiental. Para 2019 se encuentra aprobada la inversión para la sustitución de más puntos de luz por tecnología LED.

### **INSTALACION DE ANALIZADORES DE REDES**

- Enfoque de la práctica: El HGV dispone de dos Cuadros Generales y, de ellos, cuelgan numerosos cuadros secundarios repartidos por todo el Hospital. Tan solo una pequeña parte de estos cuadros disponen del dispositivo de Analizador para conocer los consumos reales de su área de influencia.
- Despliegue: En los Cuadros Generales se disponen las protecciones de todos y cada uno de los cuadros secundarios principales de la instalación, y es ahí donde se han instalado estos dispositivos concentrándolos en un punto en donde se pueden obtener las lecturas correspondientes a cada cuadro. El siguiente paso es la integración de estas lecturas en el nuevo BMS para poder tomar lecturas en tiempo real desde el puesto de control.
- Resultados: A fecha de esta Memoria nos encontramos en proceso de implantación por lo que no disponemos aún de resultados.

- Evaluación, revisión y mejoras: Disponer de los consumos parciales de las instalaciones es muy importante puesto que cualquier desviación de los mismos nos puede proporcionar datos para actuar o saber si el servicio ha implantado nuevos equipos y si se justifican o no estos cambios en los consumos.

### **POR UNA CORRECTA SEGREGACIÓN DE NUESTROS RESIDUOS**

- Enfoque de la práctica: Detectadas incidencias en la segregación de residuos en las diferentes Unidades, se determina el nombramiento a través de las Supervisiones de Enfermería de un responsable por Unidad, planificando formación específica en dos sesiones para realizar identificación de necesidades de medios y materiales específica por Unidad así como realizar formación a dichos responsables y, en una segunda fase, cartelería por Unidad con los residuos generados en cada una de ellas.
- Despliegue: A través de las Supervisiones de Enfermería se seleccionó un profesional responsable de la gestión de residuos por cada Unidad. Una vez designados, se planificó formación en dos sesiones, formación realizada por la Jefe del Servicio de Medicina Preventiva, la enfermera de Medicina Preventiva, el responsable de Limpieza y la Dirección de Calidad. Una vez formados, esa formación se ha volcado hacia el resto de los profesionales de sus Unidades, se han identificado los residuos que se generan en cada Unidad para la elaboración de cartelería específica y se han identificado necesidades de materiales (contenedores, bolsas, ...). Asimismo, se han realizado cortes observacionales para evaluar la segregación de residuos en las diferentes Unidades.
- Resultados: A lo largo del mes de enero se evaluarán los resultados de los indicadores de residuos con el objetivo de valorar la mejora en la disminución de los residuos generados, especialmente los peligrosos, así como los resultados de los cortes observacionales para valorar si ha mejorado la correcta segregación.
- Evaluación, revisión y mejoras: Se encuentra en proceso de elaboración la cartelería específica de residuos por Unidad que ayudará a los profesionales a mejorar en la segregación de sus residuos. Asimismo, se ha planificado nueva formación a los responsables orientada a mejorar los resultados que se obtengan de los cortes observacionales y de los indicadores desde la implantación de esta práctica.

## **GESTIÓN ENERGÉTICA**

Los puntos más importantes del consumo en el Hospital General de Villalba lo determinan la Electricidad y el Gas Natural, por lo que se da máxima relevancia al manejo de las instalaciones, del sistema de control centralizado de climatización, BMS y a la concienciación de los usuarios en la responsabilidad de los consumos.

Al disponer de un sistema BMS que permite poder manejar equipos a distancia y modificar las condiciones de trabajo, de forma continua, se adquieren conocimientos

y evidencian posibilidades del sistema, contribuyendo a la optimización de las instalaciones destinadas al menor consumo energético.

Como objetivos para 2018 se establecieron y cumplieron los siguientes:

- Reducción del consumo de ENERGIA ELECTRICA total del edificio respecto al año anterior. Se toma como unidad de medida kW e/acto asistencial. El resumen del total acumulado para el 2018 ha sido que el consumo, comparado con el 2017, ha subido un **3,22%**, mientras que el consumo relacionado con los actos asistenciales ha sido menor en un **3,09%**, ya que la actividad ha sido superior en un 6,51%, factor determinante en el consumo eléctrico. El objetivo previsto, según indicador de actos asistenciales, era del 2%.
- Reducción del consumo de GAS NATURAL total del edificio respecto al año anterior. Se toma como unidad de medida kWt/acto asistencial. En el primer semestre del 2018 las temperaturas han sido mucho más bajas que en mismo periodo del 2017, lo cual ha influido muy directamente en el consumo de Gas Natural. En el 3º trimestre, al contrario que en meses anteriores, las temperaturas exteriores han sido favorables para el menor consumo de Gas Natural y ya en el cuarto trimestre la tendencia ha sido descendente con respecto al comienzo del año. También la actividad ha sido un factor determinante en el incremento de los consumos.
- Reducción de consumo de Agua en un 10%: El resumen anual ha sido muy favorable, ya que se ha reducido considerablemente el consumo de agua, a pesar del incremento de la actividad en un 6,51%. El consumo se ha reducido en un 8,56%, y en relación al indicador por acto asistencial, también se ha reducido en un 14,15%. Hay que tener en cuenta la reforma realizada en las instalaciones para el aprovechamiento de las aguas de desecho de Diálisis para el riego que ha supuesto un importante ahorro. El objetivo de ahorro del 10% se ha cumplido.

## GESTIÓN DEL RIESGO

En 2018 continuamos trabajando a través de grupos de mejora en la identificación y evaluación de los riesgos de los procesos clave y algunos de soporte asistencial.

A comienzos de 2018 se renuevan/cambian los miembros de la **Unidad Funcional de Gestión de Riesgos Sanitarios (UFGRS)**. La UFGRS está constituida por 6 miembros permanentes (Dirección Asistencial, Dirección de Enfermería, Dirección de Continuidad Asistencial, Dirección de Calidad, Responsable de Farmacia y Responsable de Medicina Preventiva y de Seguridad del Paciente del Hospital) y 12 miembros no permanentes, con la siguiente recomendación de estructura: 2 médicos del bloque quirúrgico, 2 DUEs o TCAEs del bloque quirúrgico, 1 profesional de UVI, 1 médico pediatra y 1 DUE de pediatría, 1 médico y 1 DUE de Urgencias, 1 médico de medicina interna y 1 DUE de hospitalización, 1 profesional de radiología. Todos ellos tienen voz y voto en la UFGRS.

Son funciones específicas de la UFGRS:

1. **Determinar las fuentes de información de la UFGRS y los sistemas y cauces de notificación de incidentes y sucesos adversos.** Utilización de la herramienta de notificación CISEMadrid.

2. **Incentivar la notificación de incidentes de seguridad**, y revisar tanto los casos notificados como los análisis realizados, de acuerdo a la sistemática de trabajo establecida por los miembros permanentes.
3. **Establecer las herramientas de análisis a utilizar en cada caso** o grupo de casos asociados, en caso de que sea necesario. Generalmente, análisis causa raíz.
4. **Implementar medidas de mejora en seguridad del paciente**
5. **Promover la formación en metodología de análisis de incidentes y sucesos adversos en el HGV**
6. **Establecer indicadores de seguimiento y monitorizar los procesos**
7. **Establecer cauces de difusión, divulgar las recomendaciones de la UFGRS**
8. **Mejorar la cultura de Seguridad del Paciente** en todos los profesionales del Hospital General de Villalba.

En 2018 se han renovado los nombramientos de responsables de Seguridad por Servicios Médicos y Unidades de Enfermería, adaptándose a los cambios surgidos en la organización. En total, 42 responsables de Seguridad del Paciente.

Asimismo, se han celebrado un total de 11 reuniones a lo largo del año.

El **Portal de Seguridad del Paciente** se encuentra ubicado en la Intranet del Hospital. A través del Portal, se accede a la herramienta CISEMadrid para la notificación de incidentes por parte de los profesionales y el análisis de incidentes por parte de los miembros de la UFGRS.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL SOCIOSANITARIA

Desde la apertura del Hospital General de Villalba, existe un compromiso liderado por la Dirección de gestionar el centro de una forma ética y socialmente responsable. A lo largo del período 2018 se recogen un total de **50 acciones**.

	Descripción de la línea	Cronograma	Responsables	Descripción de Actuaciones
1	Escuela de Prótesis	3º trimestre 2018	Servicio de Traumatología. Dra. Natalia Ruiz	Formación multidisciplinar dirigida a mejorar la autogestión de los pacientes que se van a someter a una intervención quirúrgica de prótesis cadera o rodilla.



2	<b>Café y cuidados. Taller para cuidadores</b>	Implantación 1T 2018	Continuidad Asistencial. Natalia Fernández	En el marco de la estrategia de crónicos y el plan del paciente frágil de hospital, celebramos todos los segundos miércoles de cada mes un taller multidisciplinar (ECA, trabajadora social), dirigido a cuidadores y familiares de pacientes complejos y/o mayores.
3	<b>Biblioteca sala de espera de Pediatría</b>	ene-18	Servicio de Pediatría. Dra. María de la Parte.	Colocación de una estantería para cuentos infantiles que serán donados por profesionales del Hospital. Información desde Gerencia a los profesionales comunicándoles esta iniciativa.
4	<b>TV información urgencias</b>	Implantación 1T 2018	Servicio de Urgencias SIAP Sistemas de Información Dr. Javier Arcos	Colocación de TV y contenidos
5	<b>TV información Cafetería de Personal</b>	Implantación 2T 2018	Sistemas de Información. Álvaro Pascual Responsables de Comunicación Interna (Dr. Arcos, Laura Alfaro, Eva Sacristán)	Colocación de un soporte para colgar dos pantallas de información en la cafetería, se gestionará la información mostrada en dicha pantalla
6	<b>Consulta para pacientes oncológicos de cabeza y cuello</b>	Implantación 2T 2018	Servicio de ORL. Dr. Gonzalo Díaz	Autogestión por pacientes y familiares.
7	<b>Taller de espalda en Villalba pueblo</b>	11 de abril	Sociedad Civil. María Luisa Torres	Colaboración área de la mujer ayto C. Villalba



<b>8</b>	<b>Celebración del Día Mundial sin Tabaco</b>	31 de mayo 2018	Comité de Prevención del Tabaquismo	Celebración del Día Mundial con la organización de actividades en el Hospital.
<b>9</b>	<b>Celebración del Día Mundial del Agua</b>	22 de marzo 2018	Comisión de Gestión Ambiental. Laura Alfaro	Elaboración de un póster y colocación de un banner en la Intranet
<b>10</b>	<b>Talleres de prevención de enfermedades de transmisión sexual y embarazos no deseados</b>	marzo 2018	Sociedad Civil. María Luisa Torres	Dirigidos al alumnado del colegio Maristas de Collado Villalba
<b>11</b>	<b>Proyecto Alzheimer</b>	Mayo y junio 2018	Servicio de Neurología. Dr. Javier Pardo Responsable de Sociedad Civil. María Luisa Torres	Celebración de reuniones Realización de charlas informativas Colaboración con Residencia Los Llanos y Colegio Santa Quitería
<b>12</b>	<b>Urgencias</b>	2º trimestre 2018	Servicio de Urgencias. Dr. Javier Arcos	Vídeo Informativo para pacientes y familiares en salas de espera
<b>13</b>	<b>"Coagulín"</b>	Enero 2018-diciembre 2018	Servicio de Hematología. Dr. Rafael Martos	Presentación del Proyecto a la Jornada de Excelencia en Seguridad del Paciente de la FJD.
<b>14</b>	<b>Proyecto 4º ESO + EMPRESA</b>	19,20,21,22 marzo	Sociedad Civil. María Luisa Torres	Colaboración con 9 centros educativos de la zona donde los alumnos acuden al Hospital.
<b>15</b>	<b>Reducción consumo eléctrico</b>	Enero 2018 a diciembre 2018	Comisión de Gestión Ambiental.	Implementación de alumbrado LED en zonas comunes, consultas y escaleras. Sustitución de luminarias.

			Gustavo Quiñonero	
16	<b>Reducción consumo agua</b>	Enero 2018 a diciembre 2018	Comisión de Gestión Ambiental. Gustavo Quiñonero	Recuperación de agua de rechazo de osmosis para riego.
17	<b>Reducción consumo gas</b>	Enero 2018 a diciembre 2018	Comisión de Gestión Ambiental. Gustavo Quiñonero	Control operacional, configuración de funcionamiento por curvas T <sup>a</sup> exterior. Minimización de desviaciones sobre medias históricas de T <sup>a</sup> .
18	<b>Jornada de reumatología pediátrica dirigida a profesionales</b>	16 de mayo 2018	Servicio de Pediatría. Dr. Roi Piñeiro. Servicio de Reumatología. Dra. Almudena Román.	Todos los años, el servicio de pediatría organiza una jornada monográfica (2015 endocrinología, 2016 cardiología, 2017 infectología). En 2018, y de forma conjunta con la Dra. Román, se organiza la jornada: "Reumatología para todos los públicos" con un total de 9 ponencias y una duración de 8 horas.
19	<b>Tele dermatología</b>	Mayo 2018	Sistemas de Información. Álvaro Pascual	Se trata de poder llevar a cabo en directo la conexión entre el centro de salud y el especialista del Hospital, para así, poder dar un resultado de las lesiones que el paciente presente en su centro de salud
20	<b>Teléfono de contacto directo con Servicio de Urgencias desde todas las Residencias de la zona de referencia del Hospital</b>	Enero 2018 a diciembre 2018	Servicio de Urgencias. Dra. Almudena Quintana	24 horas, todos los días del año
21	<b>Circuito priorizado en pacientes vulnerables en Urgencias</b>	Abril 2018	Servicio de Urgencias. Dr. Javier Arcos	Identificación de pacientes vulnerables a su llegada a Urgencias para una atención prioritaria
22	<b>Consulta de asesoramiento en vacunas</b>	Enero 2018	Servicio de Pediatría. Dr. Roi Piñeiro	Consulta monográfica, en funcionamiento desde noviembre de 2014, para asesorar a aquellos padres

				que han decidido no vacunar a sus hijos.
23	<b>Biblioteca Hospital de Día</b>	Enero 2018	Continuidad Asistencial. Natalia Fernández	Con el fin de hacer más amigable la estancia de los pacientes en el hospital de día y en el contexto del plan de humanización, se ha instalado una minibiblioteca de libros y revistas de libre acceso que pueden ser de interés del paciente.
24	<b>Torneo de golf para profesionales del Centro</b>	mayo 2018	Dirección médica	Por octavo año consecutivo, y con más entusiasmo si cabe, tras el éxito de las convocatorias anteriores, se organiza el Torneo de Golf de la FJD, para todos aquellos aficionados a este deporte y a la que os invitamos a participar. día 31 de mayo, Jueves a las 14:30 p.m., en el Campo de Golf de LA HERRERIA en EL ESCORIAL. Se darán facilidades en la organización de agendas de los servicios a los que deseen participar, previa petición a Dirección Médica.
25	<b>Día Mundial del Reciclaje</b>	17 de mayo	Comisión de Gestión Ambiental. Laura Alfaro	Preparación de un banner para publicar en la Intranet
26	<b>Día Mundial del Medio Ambiente</b>	5 de junio	Comisión de Gestión Ambiental	Preparación de material de difusión.
27	<b>Musicoterapia UCI</b>	29 de mayo	SIAP	Coordinación con la Asociación Música en Vena

28	<b>Protocolo de reciclaje en consultas de ORL</b>	Junio 2018	Servicio de ORL. Dr. Gonzalo Díaz	Elaboración de un protocolo del Servicio para mejorar la segregación de sus residuos y el respeto al medio ambiente
29	<b>Jornada de Atención Integral al paciente con discapacidad y necesidades especiales</b>	20 junio 2018	SIAP- Dirección	Jornadas para profesionales, consejo Asesor del Paciente y CAP
30	<b>Servicio de guiado por el Hospital a través del Portal del paciente</b>	junio 2018	Portal del Paciente	Al entrar al Hospital, paciente con discapacidad visual podrá ser guiado para llegar a su destino desde la aplicación del Portal.
31	<b>Fiesta del deporte en Alpedrete</b>	Abril 2018	Sociedad Civil. M. Luisa Torres Murcia	Taller de Nutrición- Colaboración con ADIP- Alpedrete
32	<b>Juegos de mesa para los pacientes ingresados en Hospital de Día</b>	Abril 2018	SIAP- AEECC	Se han puesto a disposición de los pacientes juegos de mesa, para humanizar su estancia en la medida de lo posible, mientras reciben su tratamiento
33	<b>Día Mundial del Cáncer</b>	febrero	Sociedad Civil. M. Luisa Torres Murcia	Taller recomendaciones sobre alimentación y nutrición en pacientes oncológicos. Colaboración don ADIP- Alpedrete
34	<b>Talleres de Ca de mama</b>	periódicamente		talleres multidisciplinares para pacientes con Ca de mama
35	<b>I jornada de Esclerosis múltiple</b>	15 de febrero	Sociedad Civil. M. Luisa Torres Murcia	Charlas impartidas por S <sup>a</sup> de Neurología y Urología. Colaboración asociación ADEMCVillalba
36	<b>IX jornada de TDAH</b>	23 de febrero	Sociedad Civil. M. Luisa Torres Murcia	charla impartida por S <sup>a</sup> de Psiquiatría en colaboración con la asociación a.p.d.e.sierra
37	<b>Taller RCP básica</b>	febrero	Sociedad Civil. M. Luisa Torres Murcia	taller de reanimación cardiopulmonar básica para alumnado de colegio Maristas de Villalba

38	<b>Jornadas diabetológicas</b>	8, 15,17 de marzo	Sociedad Civil. M. Luisa Torres Murcia	Charlas educativas para pacientes y familiares con diabetes
39	<b>Taller ergonomía</b>	mar-18	Sociedad Civil. M. Luisa Torres Murcia	taller postural para alumnado de colegio Maristas de Villalba
40	<b>Día Nacional de la nutrición</b>	25-may	Sociedad Civil. M. Luisa Torres Murcia	Taller de alimentación saludable. Colaboración con ADIP-Alpedrete
41	<b>Visita a las instalaciones</b>	12 de junio	Sociedad Civil. M. Luisa Torres Murcia	Visita al laboratorio del alumnado de IES Jaime Ferrán Clúa
42	<b>5ª carrera solidaria las dehesas</b>	23 de junio	Sociedad Civil. M. Luisa Torres Murcia	colaboración con la asociación FEMAD- SEMED /SEMEDES en el patrocinio de su carrera
43	<b>Plataforma española por el daño cerebral adquirido</b>	3 al 16 de Julio	Sociedad Civil. M. Luisa Torres Murcia	Exposición "Dos Caras: Miradas desde dentro y hacia afuera del Daño Cerebral Adquirido (DCA)",
44	<b>Instalación TV niños Extracciones</b>	Octubre	Sistemas de Información. Álvaro Pascual	Ofrecer a los niños, la posibilidad de ver dibujos
45	<b>Instalación TV información ENF</b>	Noviembre	Sistemas de Información. Álvaro Pascual	Ofrecer al personal de ENF la capacidad de visualizar las noticias al igual que se ven en Cafetería
46	<b>Cargadores Móviles (Salas Espera)</b>	Octubre	Sistemas de Información. Álvaro Pascual	Posibilidad para poder cargar los teléfonos móviles en las salas de espera.
47	<b>Proyecto información a pacientes de pacientes en REA y QX</b>	Primer Trimestre 2019	Sistemas de Información. Álvaro Pascual	Mediante unas pulseras que se le pondrá al paciente se tendrá la posibilidad de saber el estado e ubicación en todo momento.
48	<b>Código Identificación PAC - Planta</b>	Octubre	Sistemas de Información. Álvaro Pascual	Posibilidad a través del Portal, mediante un código que obtiene el paciente al ingreso, de saber su estado.

49	<b>Proyecto Teledermatología</b>	Mayo-diciembre 2018	C. Asistencial Dr. Jesús Fernández	Posibilidad de ahorrar al paciente una primera consulta de Dermatología, mandando una e-consulta desde A. Primaria con la imagen adjunta
50	<b>Circuito Imagen &gt; Derma - URG</b>	Diciembre 2018	Sistemas de Información. Álvaro Pascual	Posibilidad de mandar una interconsulta, con imagen dermatológica durante la estancia del paciente en la URG y que desde la consulta de Dermatología se pueda visualizar.

En noviembre de 2018, se realizó la **autoevaluación de Responsabilidad Social Sociosanitaria** dentro del Marco de Reconocimiento de las Organizaciones Sanitarias.

## CONGRESO NACIONAL DE CALIDAD ASISTENCIAL

En 2018, el Hospital General de Villalba acude al Congreso Nacional de Calidad Asistencial con 14 trabajos, con la implicación y participación de numerosos profesionales y el impulso y apoyo de la Dirección del Hospital:

### 1. LIDERAR EL CAMBIO EN SEGURIDAD DEL PACIENTE DESDE LA FILOSOFÍA LEAN

#### LAURA RUBIO CIRILO

J ARCOS CAMPILLO  
L ALFARO CADENAS  
JL GRACIA MARTINEZ  
MJ FRAILE VILARRASA  
F GUERRA GUTIERREZ

### 2. ¿EL TAMAÑO IMPORTA?

#### TIHOMIR GEORGIEV HRISTOV

MJ FRAILE VILARRASA  
H GUADALAJARA LABAJO  
A CELDRÁN URIARTE  
D GARCÍA OLMO

### 3. PROYECTO "SINTROMCITO": CONTROL DE LA ANTICOAGULACIÓN ORAL EN NIÑOS A TRAVÉS DEL PORTAL DEL PACIENTE

#### RAFAEL MARTOS MARTÍNEZ

M YUSTE PLATERO  
E GONZALEZ ARIAS  
MP LLAMAS SILLERO  
L RUBIO CIRILO  
L ALFARO CADENAS

**4. TIEMPOS MODERNOS**

**MARÍA JOSÉ FRAILE VILARRASA**

J ARCOS CAMPILLO  
L ALFARO CADENAS  
L RUBIO CIRILO  
A PASCUAL RODRÍGUEZ  
H GUADALAJARA LABAJO

**5. USO DE ESCALAS CLÍNICAS EN LA URGENCIA PARA DISMINUIR EL ERROR EN RADIOLOGÍA**

**FÉLIX GUERRA GUTIERREZ**

L RUBIO CIRILO  
L ALFARO CADENAS  
P GALLEGO GÓMEZ  
C CÁRCAMO FLORES  
J SILVA COYA

**6. EVALUACIÓN DE LA ADECUACIÓN EN LA PROFILAXIS ANTIBIÓTICA DE LA CIRUGÍA UROLÓGICA DEL HOSPITAL GENERAL DE VILLALBA**

**JOSÉ EMILIO HERNÁNDEZ SÁNCHEZ**

L RUBIO CIRILO  
N GONZÁLEZ ÁVILA  
L ALFARO CADENAS  
C GONZÁLEZ ENGUITA

**7. HUMANIZACIÓN EN CIRUGÍA PEDIÁTRICA. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN, PROCESOS Y ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

**JOSÉ LUÍS GRACIA MARTÍNEZ**

R DÍEZ GARCÍA  
L ALFARO CADENAS

**8. JUNTOS**

**MARÍA LUISA TORRES MURCIA, Centro de Trabajo: HOSPITAL GENERAL DE VILLALBA**

J FERNÁNDEZ TABERA  
J ARCOS CAMPILLO  
L RUBIO CIRILO  
JE HERNÁNDEZ SÁNCHEZ  
L ALFARO CADENAS

**9. DE ATAPUERCA A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS**

**MARINA SALAZAR CALZADO, Centro de Trabajo: HOSPITAL GENERAL DE VILLALBA**

AL BARRONDO SÁNCHEZ  
R RUIZ LÓPEZ  
L RUBIO CIRILO  
L ALFARO CADENAS  
JL GRACIA MARTÍNEZ

**10. LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO COMO INDICADOR DE CALIDAD DEL SERVICIO DE UROLOGÍA DEL HOSPITAL GENERAL DE VILLALBA**

**JOSE EMILIO HERNÁNDEZ SÁNCHEZ**

L RUBIO CIRILO  
V GARCÍA RODRÍGUEZ  
L ALFARO CADENAS  
C GONZÁLEZ ENGUITA

**11. MEJORANDO LA CALIDAD EN LA TRANSFUSIÓN: CON UN CONCENTRADO HEMATIES GANAMOS VIDA Y OPTIMIZAMOS RECURSOS**

**RAFAEL MARTOS MARTÍNEZ**

M YUSTE PLATERO  
E GONZÁLEZ ARIAS  
MP LLAMAS SILLERO  
L RUBIO CIRILO  
L ALFARO CADENAS

**12. 'OVERUSE': USO EXCESIVO DE ANTIBIÓTICOS EN CIRUGÍA LIMPIA UROLÓGICA**

**JOSÉ EMILIO HERNÁNDEZ SÁNCHEZ**

L RUBIO CIRILO  
R ALARCÓN PARRA  
L ALFARO CADENAS  
C GONZÁLEZ ENGUITA

**13. CIRCUITO DE RESONANCIA MAGNÉTICA EN PACIENTES CON MARCAPASOS**

**FÉLIX GUERRA GUTIÉRREZ**

F NAVARRO DEL AMO  
J SILVA COYA  
E FERNÁNDEZ DELGADO  
L RUBIO CIRILO  
L ALFARO CADENAS

**14. CUIDAMOS AL PACIENTE MAYOR HOSPITALIZADO**

**OSCAR OLIVA FERNANDEZ**

S GREGORIO RIVERO  
S ALONSO RODRÍGUEZ  
JA PÉREZ ROMERO  
B SAN JUAN QUIRÓS  
N FERNANDEZ BLANCO



## Información y Atención al Paciente

### Objetivos de información y atención al paciente

El Servicio de Atención al Paciente tiene como principal misión la de atender de manera personalizada las necesidades que los pacientes y ciudadanos expresan, actuando como punto de unión con el resto de los profesionales, servicios y Direcciones, con el objeto de facilitar información y asesoramiento ante las cuestiones planteadas o resolver aquellos asuntos que pudieran plantear y que, en caso contrario, pudieran ser fuente de insatisfacción o disconformidad.

Asimismo, este departamento se encarga de atender todas las reclamaciones, quejas, solicitudes de canalización, libre elección, sugerencias y agradecimientos presentados de forma presencial, por carta o por correo electrónico y, de esta forma, ofrecer una contestación dentro del plazo establecido por la Consejería de Sanidad conforme al protocolo marcado. De igual forma, también se da respuesta a aquellas cuestiones que nuestros usuarios quieran hacer llegar a través de llamada directa a nuestra Unidad.

El Servicio de Atención al Paciente durante este año 2018 ha ido incrementando notablemente su actividad.

En el **año 2018** se han recibido un total de **180 reclamaciones** con una tasa de **4.28 por cada 10.000 actos asistenciales**.

En el año 2017 el número de reclamaciones registradas fue de 121 con una tasa de 3, 02 siendo el hospital con el índice de reclamaciones más bajo de nuestro Grupo de referencia de media complejidad G2.

Valorando el número de reclamaciones recibidas en el Hospital General de Villalba a lo largo del año 2018, una vez relacionadas con el nivel de actividad de cada área de asistencia, los datos reportan el esfuerzo de todos los servicios por ofrecer una atención asistencial de calidad que permita a los usuarios abandonar nuestro Centro, una vez abordado su problema de salud, con un alto nivel de satisfacción.

Desde el Servicio de Atención al Paciente se realiza un estudio de cada queja, reclamación o sugerencia que se recibe por cualquiera de las vías posibles, para ver posibles acciones de mejora a establecer además de dar una respuesta detallada al reclamante.

Dentro de nuestra política de atención al Paciente, mostramos una implicación inmediata ante las disconformidades que nos llegan, para ofrecer una solución personalizada al paciente/reclamante.

Asimismo, disponemos de una aplicación (IGR) donde registramos cada petición de servicio, queja, disconformidad, reclamación o sugerencia y que nos permite sacar datos por especialidad y servicio y así poder establecer acciones de mejora al respecto.

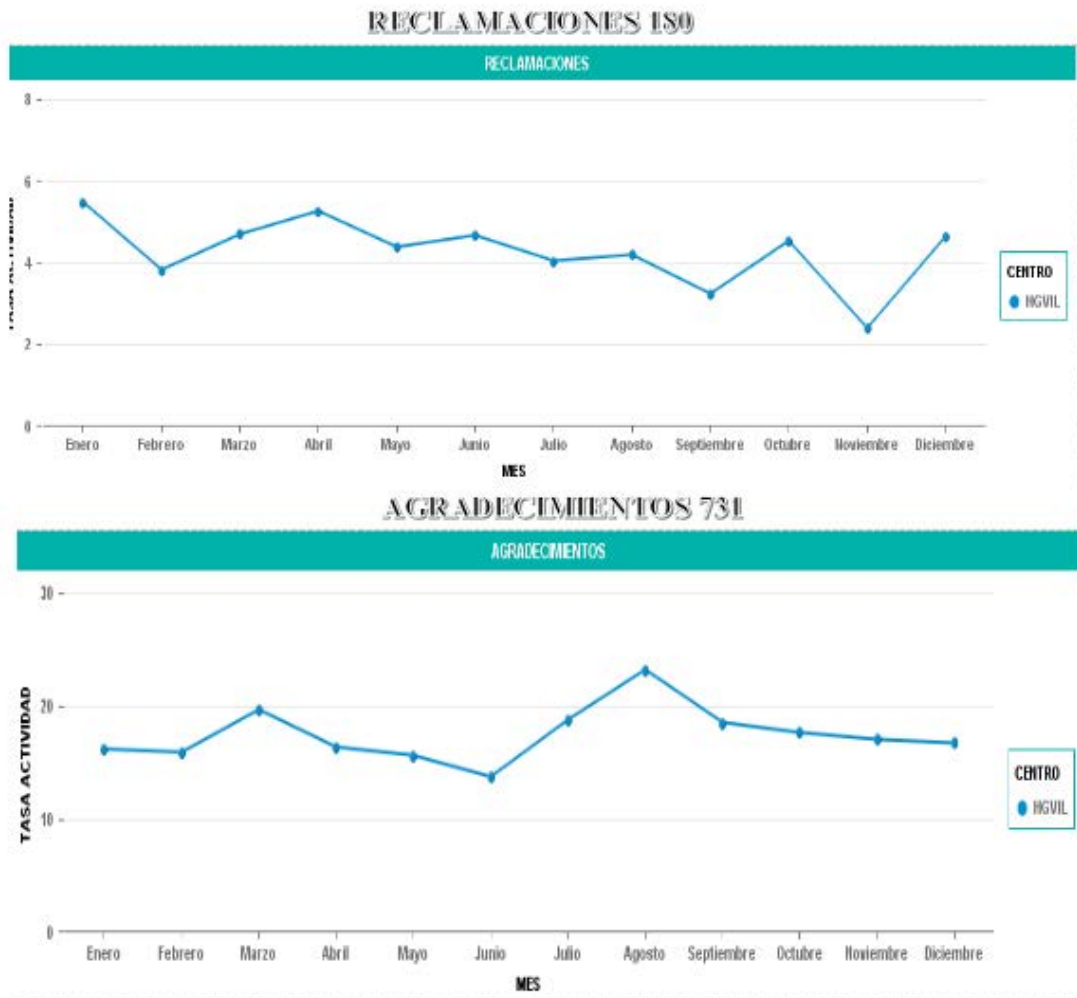
## Reclamaciones

	2017	2018	Var.	%Var.
<b>RECLAMACIONES</b>	121	180	59	48,76%

## Principales motivos de reclamación

MOTIVO	N.º	%	% ACUMULADO
Disconformidad con la Asistencia	72	40,00%	40,00%
Retraso en la atención	29	16,11%	56,11%
Citaciones	28	15,56%	71,67%
Trato Personal	14	7,78%	79,44%
Información Clínica	7	3,89%	83,33%
Falta de Asistencia	5	2,78%	86,11%

Destacar el acumulado anual de agradecimientos de 731, con una tasa de 17,37 por cada 10.000 actos. Se han registrado 23 sugerencias.



### Unidad de Trabajo Social:

El Trabajador Social de Atención Especializada es el encargado de gestionar de forma inmediata y coordinada, junto al resto de profesionales sanitarios, aquellos casos en los que el paciente requiere un recurso social en el momento del alta médica. Es, por tanto, el responsable de garantizar, en la medida de lo posible, la continuidad de sus cuidados y rehabilitación una vez abandona el Centro Hospitalario. Para ello cuenta con la participación de los Servicios Médicos y de Enfermería, llevando a cabo un trabajo interdisciplinar desde las tres áreas de actividad asistencial (Hospitalización, Consultas Externas y Urgencias).

Existen diferentes vías de detección de una situación de posible riesgo social que posteriormente el TS deberá valorar. La información la recibirá bien a través de la aplicación informática CASIOPEA mediante el parte de interconsulta del especialista, a petición del personal de enfermería, a demanda del familiar, del propio paciente u otras instituciones.

Una vez recibida la notificación de riesgo social, se estudia la situación socio-familiar planteada y se realizan las pertinentes entrevistas con el paciente y/o familiares en aras de establecer un diagnóstico social adecuado. Se elabora un plan de actuación consensuado en coordinación con los servicios médicos e instituciones registrando las actuaciones en la historia social del paciente.

Para la resolución del proceso se utilizan diferentes recursos de derivación, como son hospitales de apoyo y/o concertados para cuidados paliativos, cuidados prolongados de baja complejidad o rehabilitación; recursos de la Comunidad de Madrid gestionados a través de reconocimiento de grado de Dependencia como son residencias, servicio de ayuda a domicilio, centros de día, centros de acogida, centros de madres solteras, alternativas privadas, etc.

Detalle de actividad de la Unidad de Trabajo social en la atención a pacientes con necesidades sociales:

ACTIVIDAD	2018	2017
N.º TOTAL PACIENTES ATENDIDOS	634	618
N.º TOTAL DEMANDAS SOCIALES	1781	1777
N.º TOTAL INTERVENCIONES SOCIALES	1336	1629

DEMANDAS REALIZADAS	2018	2017
AYUDA A DOMICILIO	240	223
CENTROS DE AGOGIDA	10	12
ATENCION A DROGODEPENDIENTES	18	23
CENTROS DE DIA	30	35
HOSTALES/PENSIONES	0	3
INFORMACION ASOCIACIONES DE AUTO-AYUDA	51	84
LOCALIZACION DE FAMILIARES	42	34
INCAPACITACIÓN Y TUTELA DE ADULTOS	5	17
MATERIAL ORTOPEDICO	106	34
RESIDENCIA DE SALUD MENTAL	0	15
RESIDENCIAS TERCERA EDAD	198	288
RESIDENCIAS MADRES SOLTERAS	0	0

TRANSPORTE	27	11
TUTELAS DE MENORES	2	8
GUARDA TEMPORAL DE MENORES	3	4
TELEASISTENCIA	40	34
REHABILITACION	32	28
CUIDADOS PALIATIVOS	15	5
CUIDADOS INTERMEDIOS	6	13
UNIDAD DE DAÑO CEREBRAL	2	1
VALORACION SOCIAL	413	445
ADOPCIONES	0	1
RESIDENCIA MINUSVALIDOS	4	0
INFORMACION PRESTACIONES SOCIALES	456	430
CALIFICACION DE MINUSVALIA	41	30
TARJETA SANITARIA	5	7
SOSPECHA DE MALTRATO	18	0
EXTRANJEROS	17	0
SERVICIO DE INTERPRETE	0	0
TOTAL	1781	1777

## Otras actuaciones del Servicio de Atención al Paciente

### Comité de Calidad Percibida

Durante el año 2018 se han llevado a cabo desde el Comité de Calidad Percibida, entre otras, las siguientes acciones de mejora:

#### 1. Proyecto "tú cuentas"(desde enero)

Adecuación de biblioteca infantil en la sala de consultas externas con libros donados por diferentes Servicios del Hospital, así como por la tienda Ilusión, con el objetivo de hacer más agradable y entretenida la espera a los niños/as para entrar en su consulta con el Pediatra.

#### 2. Más cámaras de seguridad para pacientes y profesionales en el Centro. (desde febrero)

Se instalan 8 cámaras más, nuevas, de seguridad para mejorar la vigilancia en el Centro, así como el control de que no se fume dentro de las instalaciones hospitalarias al ser un Hospital sin humo, tanto por parte de los profesionales como por los usuarios.

#### 3. Juegos de mesa para los pacientes ingresados en Hospital de Día (desde abril).

Como objetivo para mejorar la calidad percibida de la atención que reciben los pacientes en el área de hospital de Día y en colaboración con la AECC, se han puesto a su disposición juegos de mesa para humanizar su estancia en la medida de lo posible mientras reciben su tratamiento.

#### 4. Consultas rápidas en el Servicio de Urgencias (desde enero)

Con el objetivo de drenar a los pacientes en el Servicio de Urgencias se han puesto en marcha dos Consultas Rápidas. La primera es la "sala de triaje 1", para atender a

los pacientes que la enfermera de triaje considere de atención rápida clasificados como índice 4 o 5. La segunda es la de Consulta de Traumatología y Cirugía General y Digestivo, a la que desde el triaje se les deriva a esta, mejorando así la espera en el Servicio de Urgencias Generales, siendo atendidos directamente por los facultativos especialistas de estos Servicios, sin tener que esperar a la valoración de un facultativo primero de Urgencias Generales.

5. Habilitación de sala de espera para los pacientes dados de alta de Hospitalización y trasladados por Ambulancias. Igualmente se destina para todos los pacientes que acuden en fin de semana a realizarse pruebas (desde junio)

Con el objeto de humanizar la espera a los pacientes que se han sido dados de alta en Hospitalización y esperan su traslado a su destino, mediante el Servicio de Ambulancias del SUMMA, se habilitan una nueva sala de espera, para que todos los pacientes junto con sus familiares sean recogidos en un sólo punto del Hospital, según requerimiento del SUMMA. Por ello se decide que este punto sea lo más cercano posible a las puertas de acceso de Urgencias y con la mayor calidez posible para ello. Por otro lado, como acción de mejora comentada por los Informadores del Centro, durante los fines de semana, todos aquellos pacientes que acuden en ambulancias a realizarse pruebas radiológicas con citas se acuerda que, sean recogidos por los celadores del Centro en dicha sala, con el objetivo de no estar sólo y con temperaturas adecuadas

6. Taller de cuidados: Café y Cuidados

Talleres de Formación de Cuidados a nuestros mayores (desde marzo). Con el objetivo de formar a los cuidadores de nuestros pacientes frágiles, todos los segundos miércoles de cada mes de 15 a 16 horas por parte de la Enfermera de Enlace organizadora de este taller, junto con la Trabajadora Social, resuelven las dudas de: aseo, movilización, curas, cuidados de la piel, alimentación y temas sociales relacionados en el cuidado de nuestros mayores. Se realiza un formato poster para su difusión.

7. Nuevo Servicio guiado por tu hospital a través el Portal del Paciente (desde junio)

Se implementa en la aplicación del móvil un nuevo servicio, que al entrar en el Hospital el propio móvil del paciente le ayuda a través de la aplicación llegar al destino de la cita que tiene mediante un guiado por el Centro. Así como la herramienta de accesibilidad que supone, para las personas con discapacidad visual, ya que les genera la independencia de acudir a nuestro hospital sin tener que ser acompañado para guiarle por las instalaciones al poder tener la aplicación la opción de guía hablada.

8. Cargadores de móviles para salas de espera en urgencias y quirófano (desde septiembre)

Se adquieren cargadores de móviles para las salas de espera de manera que pacientes y acompañantes puedan hacer uso de los mismos en caso de ser necesario.

9. Mantenimiento

Refuerzo de equipos de refrigeración en los fondos de los pasillos de hospitalización (salvo 4ª C que se hizo junto a la reforma del ala) (desde junio) Como consecuencia de varias quejas verbales recibidas por parte de los pacientes acerca del frío en invierno y del calor en verano, en las habitaciones situadas al fondo de los pasillos, se refuerzan los equipos de refrigeración.

10. Tronas para el área de hospitalización 3A. (desde abril). A raíz de una sugerencia que se recibió por escrito en SAP, se adquirieron tronas para los niños ingresados.

1. Cuadernos de anticipación (desde noviembre)
2. Decoración sala juegos de pediatría, (desde octubre)

Se pintan las paredes con pintura pizarra, magnética, vinilos, se renueva el mobiliario y los juguetes, además de identificar la sala con una señal.

13. Proyecto STEM (desde septiembre)

Acuerdo de colaboración con fundación 3M a través del cual nos prestan un equipo para que los menores entre 12-14 años puedan jugar a través de la Playstation y unas gafas virtuales en módulos con contenido STEM.

14. Desplazamientos en coches eléctricos (desde noviembre) a pacientes pediátricos que acuden a quirófano o pruebas de radiodiagnóstico la asistencia de nuestros pacientes pediátricos.

15. Proyecto "Cómo se llama" (desde noviembre)

Se realiza encuesta por parte de los informadores a pie de puerta de CCEE para conocer el grado de conocimiento del nombre del médico responsable de la atención por parte del paciente. Se instalan soportes con nombre y especialidad. Nueva encuesta.

## Acciones de mejora derivadas de las encuestas del año 2017

### CONSULTAS EXTERNAS

- 1.- Reducción de tiempos de espera desde la hora de la cita hasta ser atendido.
- 2.- Mejora y ampliación de la señalética de Consultas.
- 3.- Confort y limpieza: colocación de jaboneras, papeleras higiénicas en aseos públicos. Ambientadores en salas de espera.

### HOSPITALIZACIÓN

- 4.- Confort y limpieza: implementación de nuevos sistemas de mopas desechables
- 5.- Control del dolor en Hospitalización, estandarización de la prescripción analgésica en los procedimientos, mediante automatismos en Casiopea

### URGENCIAS

6.- Confort y limpieza: instalación de bancadas más confortables en las salas de espera de pacientes.

7.- Mejorar la atención recibida: formulario sala de espera de Urgencias. Los pacientes triados 4/5 pueden cumplimentar, datos de interés en su historia mientras esperan en la sala de espera antes de ser visto por el facultativo.

8.- Información de los criterios de acompañamiento en las salas de tratamiento del Servicio de Urgencias.

#### CIRUGÍA AMBULATORIA

9.- Información y acompañamiento de familiares, pulseras paciente quirúrgicos

10.-Circuito de Información más proactiva de las demoras de las intervenciones por parte del informador.

11.-Acompañamientos de paciente intervenidos que van a requerir ingreso hospitalario.

12.-Se diseña un panel informativo con las normas de acompañamiento para boxes y sala de espera.

#### TODO EL HOSPITAL

13.- Cartel de acceso peatonal al parking público de la zona de urbanizaciones.

#### Voluntariado

El año 2018 finaliza con una importante actividad del Equipo de Voluntariado Hospitalario de la AECC compuesto por 7 voluntarios. Destacar que ha sido labor de todos ellos su integración en el equipo de profesionales sanitarios del hospital, como complemento a su labor diaria, tanto en el área de Hospitalización como en el de Consultas y Hospital de día Médico.

Asimismo, hemos podido contar con la colaboración de la Asociación Música en Vena, quienes han amenizado con 10 conciertos que nos han concedido, a los pacientes que recibían tratamiento en el Hospital de Día Médico, en la unidad de Diálisis, así como aquellos pacientes y acompañantes que pasaban por el atrio del hospital.

Además, disponemos de la colaboración de la Fundación Talento para amenizar la estancia de los más pequeños hospitalizados mediante juegos y la realización de manualidades. Y de la Fundación Desarrollo y Asistencia para que los voluntarios realicen labores de acompañamiento en Consultas Externas y Hospitalización.

En este año, se ha firmado un nuevo acuerdo de colaboración con la Fundación de Tenis Madrileño, con el objetivo de enseñar y jugar con los niños ingresados a mini-tenis, en las salas de juego del Hospital adaptando estas para las circunstancias.

ASOCIACIONES	PACIENTES ATENDIDOS	VISITAS	INFORMACIONES	ACTUACIONES
AECC	565	2168	250	507
FUNDACION TALENTO	13	1313		11
DESARROLLO Y ASISTENCIA	1124	1124	1	3
MUSICA EN VENA				9



## Continuidad Asistencial

### Consultas y pruebas solicitadas y realizadas para Atención Primaria

ESPECIALIDAD	Primeras Consultas	Solicitadas por A.P.	%	Realizadas para A.P.	%
Alergia	3.248	1.671	51,45%	2.109	64,93%
Cardiología	3.813	1.606	42,12%	2.062	54,08%
Dermatología	10.628	3.934	37,02%	8.771	82,53%
Digestivo	4.869	1.172	24,07%	3.070	63,05%
Endocrinología	3.233	619	19,15%	1.569	48,53%
Geriatría	352	151	42,90%	205	58,24%
Hematología	967	276	28,54%	351	36,30%
M. Interna	1.640	402	24,51%	676	41,22%
Nefrología	619	214	34,57%	283	45,72%
Neumología	2.861	1.140	39,85%	1.468	51,31%
Neurología	4.248	1.880	44,26%	2.481	58,40%
Oncología	325	0		1	0,31%
Psiquiatría	4.160	1.029	24,74%	2.507	60,26%
Rehabilitación	6.067	857	14,13%	1.037	17,09%
Reumatología	2.727	353	12,94%	1.550	56,84%
Otras Médicas	732	0		0	
<b>TOTAL ÁREA MÉDICA</b>	<b>50.489</b>	<b>15.304</b>	<b>30,31%</b>	<b>28.140</b>	<b>55,73%</b>
C. General	3.347	1.757	52,49%	1.986	59,34%
Urología	4.149	2.245	54,11%	2.545	61,34%
Traumatología	19.150	8.532	44,55%	12.664	66,13%
ORL	7.324	3.395	46,35%	5.065	69,16%
Oftalmología	10.432	5.714	54,77%	7.555	72,42%
Ginecología	7.129	4.265	59,83%	5.377	75,42%
C. Cardíaca	30	0		0	
C. Infantil	524	201	38,36%	349	66,60%
C. Maxilofacial	2.840	1.359	47,85%	2.046	72,04%
Estomatología	0	0		0	
C. Plástica	239	0		0	
C. Torácica	156	0		0	
Neurocirugía	395	128	32,41%	142	35,95%
C. Vasculares	1.596	525	32,89%	1.049	65,73%
Anestesia	8.265	138	1,67%	210	2,54%
Otras Quirúrgicas	983	0		0	
<b>TOTAL AREA QUIRURGICA</b>	<b>66.559</b>	<b>28.259</b>	<b>42,46%</b>	<b>38.988</b>	<b>58,58%</b>
<b>TOTAL AREA PEDIATRICA</b>	<b>3.179</b>	<b>1.165</b>	<b>36,65%</b>	<b>1.672</b>	<b>52,60%</b>
<b>TOTAL AREA OBSTÉTRICA</b>	<b>915</b>	<b>651</b>	<b>71,15%</b>	<b>670</b>	<b>73,22%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>121.142</b>	<b>45.379</b>	<b>37,46%</b>	<b>69.470</b>	<b>57,35%</b>

## Técnicas Diagnósticas y Terapéuticas Continuidad Asistencial

Técnica	Act. Propia + Concertada	Solicitadas por A.P.	%	Realizadas para A.P.	%
Radiología convencional	108.832	12.099	11,12%	10.919	10,03%
Ecografías (Servicio Rx.)	23.415	4.166	17,79%	5.922	25,29%
Ecografía Doppler	2.402	4	0,17%	3	0,12%
Endoscopias digestivo	6.798	242	3,56%	952	14,00%
Broncoscopias	194	0		0	
Mamografías	4.247	1.067	25,12%	1.191	28,04%
TAC	13.707	0		0	
RMN	16.342	0		1	0,01%
Gammagrafías	1.104	0		0	
Radiología intervencionista	1.828	2	0,11%	2	0,11%
PET	0	0		0	

## Variación interanual de solicitudes desde Atención Primaria

ESPECIALIDAD	Solicitadas 2017	Solicitadas 2018	% Variación 2018 / 2017
Alergia	1.953	1.671	-14,44%
Cardiología	1.560	1.606	2,95%
Dermatología	3.260	3.934	20,67%
Digestivo	1.732	1.172	-32,33%
Endocrinología	1.080	619	-42,69%
Geriatría	124	151	21,77%
Hematología	251	276	9,96%
M. Interna	366	402	9,84%
Nefrología	217	214	-1,38%
Neumología	1.342	1.140	-15,05%
Neurología	2.145	1.880	-12,35%
Oncología	1	0	
Psiquiatría	1.340	1.029	-23,21%
Rehabilitación	1.002	857	-14,47%
Reumatología	670	353	-47,31%
Otras Médicas	1	0	
<b>TOTAL ÁREA MÉDICA</b>	<b>17.044</b>	<b>15.304</b>	<b>-10,21%</b>
C. General	1.945	1.757	-9,67%
Urología	2.304	2.245	-2,56%
Traumatología	10.360	8.532	-17,64%
ORL	4.746	3.395	-28,47%
Oftalmología	7.160	5.714	-20,20%
Ginecología	4.761	4.265	-10,42%
C. Cardíaca	0	0	
C. Infantil	248	201	-18,95%
C. Maxilofacial	1.363	1.359	-0,29%
Estomatología	0	0	
C. Plástica	2	0	
C. Torácica	0	0	
Neurocirugía	30	128	326,67%
C. Vasculat	700	525	-25,00%
Anestesia	84	138	64,29%
Otras Quirúrgicas	0	0	
<b>TOTAL AREA QUIRURGICA</b>	<b>33.703</b>	<b>28.259</b>	<b>-16,15%</b>
<b>TOTAL AREA PEDIATRICA</b>	<b>1.028</b>	<b>1.165</b>	<b>13,33%</b>
<b>TOTAL AREA OBSTÉTRICA</b>	<b>690</b>	<b>651</b>	<b>-5,65%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>52.465</b>	<b>45.379</b>	<b>-13,51%</b>

## 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	1.671	865	51,77%	77
Cardiología	1.606	686	42,71%	151
Dermatología	3.934	3.102	78,85%	238
Digestivo	1.172	1.213	103,50%	240
Endocrinología	619	581	93,86%	101
Geriatría	151	0		0
Hematología	276	12	4,35%	0
M. Interna	402	224	55,72%	63
Nefrología	214	84	39,25%	29
Neumología	1.140	493	43,25%	79
Neurología	1.880	1.179	62,71%	194
Oncología	0	0		0
Psiquiatría	1.029	0		0
Rehabilitación	857	284	33,14%	13
Reumatología	353	618	175,07%	96
Otras Médicas	0	0		0
<b>TOTAL ÁREA MÉDICA</b>	<b>15.304</b>	<b>9.341</b>	<b>61,04%</b>	<b>1.281</b>
C. General	1.757	577	32,84%	118
Urología	2.245	921	41,02%	151
Traumatología	8.532	5.626	65,94%	454
ORL	3.395	1.688	49,72%	239
Oftalmología	5.714	2.122	37,14%	425
Ginecología	4.265	1.431	33,55%	297
C. Cardíaca	0	0		0
C. Infantil	201	65	32,34%	42
C. Maxilofacial	1.359	961	70,71%	132
Estomatología	0	0		0
C. Plástica	0	0		0
C. Torácica	0	0		0
Neurocirugía	128	0		4
C. Vasculat	525	422	80,38%	51
Anestesia	138	0		0
Otras Quirúrgicas	0	0		0
<b>TOTAL AREA QUIRURGICA</b>	<b>28.259</b>	<b>13.813</b>	<b>48,88%</b>	<b>1.913</b>
<b>TOTAL AREA PEDIATRICA</b>	<b>1.165</b>	<b>38</b>	<b>3,26%</b>	<b>16</b>
<b>TOTAL AREA OBSTÉTRICA</b>	<b>651</b>	<b>107</b>	<b>16,44%</b>	<b>136</b>
<b>TOTAL</b>	<b>45.379</b>	<b>23.299</b>	<b>51,34%</b>	<b>3.346</b>

## Otros indicadores de continuidad asistencial

Indicadores SM/VPE:

- % SM evaluadas en < 10 días: 100%
- % SM adecuadas citadas en <15 días: 100%
- % VPE evaluadas en < 10 días: 100%

La Dirección de Continuidad Asistencial (CA) del HGV tiene como misión trabajar en la resolución coordinada de los procesos asistenciales del paciente entre Atención Primaria y Hospitalaria, promoviendo la continuidad asistencial como medio para garantizar: la seguridad y calidad en la atención del paciente, la eficiencia del sistema y la satisfacción de los usuarios y profesionales y contribuir a la sostenibilidad del sistema sanitario.

Las principales líneas estratégicas de trabajo en 2018 han sido:

- Seguir desarrollando canales de comunicación entre Atención Primaria y Hospitalaria para favorecer la: coordinación clínica, comunicación y compartir información.
- Fomentar el uso racional del medicamento. Compromiso con el cumplimiento de los indicadores de farmacia establecidos en el Contrato Programa del SERMAS. Implantación y desarrollo del MUP en el HGV.
- Garantizar la accesibilidad con criterios de calidad.
- Establecer procedimientos integrados de Coordinación Asistencial en las patologías más prevalentes: PAI PCC, EPOC
- Promover formas alternativas de comunicación entre profesionales mediante el uso de las TIC: teledermatología
- Seguridad del paciente: Avanzar en un sistema de alertas de laboratorio, radiología, endoscopias y anatomía patológica para las pruebas solicitadas por los médicos y pediatras de AP.
- Apertura del hospital a su zona de influencia. Plan de apertura sociedad civil.
- Salud poblacional: contribuir a aumentar y mejorar la cobertura en los programas del SERMAS de prevecolon y deprecam. Promocionar hábitos saludables en la población mediante actividades comunitarias en diferentes ámbitos: Atención Primaria, Atención Hospitalaria, Comunidad Educativa
- Mejorar la eficiencia de nuestra organización
- Mejorar la experiencia del paciente en el itinerario por nuestra organización.

Es en este sentido en el que se desarrollan todas las acciones que a continuación enumeramos.

### **Comisiones de participación conjunta Atención Primaria- Atención Hospitalaria:**

- Comisión de Continuidad Asistencial y de Sector
- Comisión de atención al dolor en el cual participa activamente un Médico de Atención Primaria en el desarrollo de actuaciones para promover y coordinar la atención al paciente con dolor.
- Comisión de Lactancia
- Comisión de Coordinación Asistencial en Farmacoterapia
- Comisión de Coordinación Asistencial de Cuidados
- Comité de Calidad Percibida y Humanización
- Comisión sociosanitaria
- Comisión de coordinación y seguimiento de la implantación de procesos asistenciales integrados. Grupo Director Local.
- Comisión de Continuidad de Cuidados

### **Especialista Consultor. La @consulta como principal canal de comunicación entre Atención Primaria y Hospitalaria (AP-AH)**

Disponemos de especialista consultor en la práctica totalidad de las especialidades abiertas mediante petitorio a Atención Primaria. Se ha establecido y fomentado el contacto entre los profesionales de Atención Primaria (AP) y Atención Hospitalaria (AH) a través del teléfono móvil y del correo electrónico. Así mismo el especialista consultor está disponible para los centros sociosanitarios de la zona que disponen de profesionales sanitarios.

En el marco de referencia de la Estrategia de Crónicos de la Comunidad de Madrid (CM), disponemos de un **especialista de referencia** de Medicina Interna por Centro de Salud para constituir junto con la Enfermera de Enlace, la Unidad de Enlace que el proceso nos exige. Así mismo y en el mismo marco de cronicidad, pero para el caso del EPOC, disponemos de especialista de referencia para cada Centro de Salud.

Desde la apertura del hospital hemos incorporado una nueva herramienta de comunicación entre los profesionales de AP, centros sociosanitarios y Hospital: la **e-Consulta**. Se trata de una herramienta de diseño propio, en colaboración con la Dirección General de Sistemas del SERMAS.

La "e-consulta" (interconsulta electrónica) es una herramienta de comunicación que utilizando las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), permite prestar asistencia sanitaria con una adecuada:

- Continuidad Asistencial y coordinación entre niveles asistenciales
- Comunicación ágil entre los Profesionales
- Centrado en la Atención del Paciente
- Rapidez en la respuesta
- Seguridad para el paciente
- Favorece el ingreso programado mediante la coordinación de sus profesionales
- Queda registro en la propia historia clínica del paciente, tanto de AP como de hospitales

- Evita duplicidades

Disponemos de este canal de comunicación AP-AH en la práctica totalidad de las especialidades tanto del área médica como quirúrgica, así como en enfermería para procedimientos o técnicas.

En 2018 se llevaron a cabo por este canal de comunicación, 3.173 consultas resueltas en más de un 90% en menos de 48-72 horas. Un incremento de más un 32 % respecto al año anterior.

Esta herramienta es la prestación mejora valorada por los profesionales de Atención Primaria en las encuestas de satisfacción que hacemos anualmente, dado que tenemos el compromiso de respuesta en 48-72 horas, permite mejorar la capacidad resolutoria del médico de atención primaria en consulta y evitar desplazamientos innecesarios de pacientes al hospital a consultas que no aportan valor al paciente.

Para los próximos ejercicios queremos en colaboración con la DGSIS, hacerla bidireccional para poder solicitar información desde el Hospital al profesional de Atención Primaria como así lo demandan nuestros profesionales.

El diseño de las @consultas a lo largo del 2018 ya para próximos ejercicios están orientadas a la integración de los servicios necesarios para atender al paciente en el marco de los procesos asistenciales integrados (PAI PCC, PAI EPOC, PAI IC), puesto que solo la práctica clínica integrada puede mejorar el valor de salud y reducir costes.

En este mismo sentido consideramos que es un canal de comunicación con gran potencial para el desarrollo de formas de telemedicina como por ejemplo la teledermatología.

En noviembre del 2018 iniciamos con los Centros y Consultorios de nuestra zona de influencia un programa de telemedicina con un protocolo de derivación de aquella patología que consideramos podría beneficiarse de la teledermatología como alternativa a la consulta presencial. Implementamos un plan de comunicación y formación con los profesionales de los Centros y Consultorios de la zona para llevar a cabo esta forma de telemedicina, con muy buena acogida por parte de los profesionales. Desde entonces hemos recibido y resuelto 133 consultas mediante teledermatología en menos de 48 horas, mejorando la accesibilidad del paciente, la capacidad de resolución por parte del médico de atención y primaria y la satisfacción de los profesionales.

### **Actividades de formación organizadas conjuntamente entre AP y AH**

En el marco de la integración de la Atención Primaria en las actividades docentes con el hospital, hemos realizado en el 2018, doce sesiones y talleres docentes en los Centros de Salud y cuatro jornadas centralizadas en el HGV

### **Plan sociosanitario**

En el modelo de continuidad asistencial de nuestro hospital la apertura del Hospital a su ámbito de influencia es otra de las líneas estratégicas en la que hemos trabajado en los últimos años, tanto desde el punto de vista de la mejora de la accesibilidad del ciudadano a los servicios sanitarios como del trabajo realizado con asociaciones de vecinos y de pacientes, corporaciones locales, así como, con las instituciones "socio

sanitarias" tanto públicas como privadas o concertadas, dotándoles de herramientas de comunicación y acceso a la información clínica y administrativa a través de un portal exclusivo, el portal "socio sanitario" .

Este último tema resulta de vital importancia en la transformación del modelo de atención por la ayuda que nos aporta en la consecución de una atención integrada, no sólo sanitaria, sino también social.

- Difusión a todos los profesionales de Hospitales, Centros de Salud y Residencias.
- Implantación circuitos diferenciales de atención.
- Desarrollo de nuevas herramientas de comunicación: e-consulta y portal sociosanitario.
- Cronograma de visitas conjuntas a Centros de Salud y Residencias de: Geriatría y Enfermería de Continuidad Asistencial (ECA), Dirección de Continuidad y Direcciones Asistenciales
- Diseño de planes específicos para el ámbito sociosanitario.
- Comisión Sociosanitaria.
- Conciliación medicación start/stopp, diseño de estudios de prescripción inadecuada.
- Mejorar prescripción antibiótica: sesiones en centros de salud, foro sociosanitario, elaboración de documento de consenso

En nuestra zona de influencia hemos identificado 23 centros sociosanitarios o residencias, un CAID y la asociación APASCOVI. En la actualidad tenemos instaurado el portal sociosanitario en 16 centros sociosanitarios.



## Docencia

### Formación Continuada

Cursos/Jornadas/Sesiones/ Talleres	Número Horas	Número Asistentes
<b>DIRECCION ENFERMERIA</b>		
<b>Cursos</b>		
BIENESTAR PSICOEMOCIONAL	2	3
COMUNICACIÓN Y NEUROCONEXION	10	1
CUIDADO DE ACCESOS VENOSOS	2	9
CUIDADO DE ESPALDA	2	1
FISIOTERAPIA VESTIBULAR	26	3
FORMADOR DE FORMADORES EN GESTION DE RESIDUOS	2	13
GESTION DE RIESGOS ISO 9001:2015 ATENCION QUIRURGICA	2	3
GESTION DE RIESGOS ISO 9001:2015 HOSPITALIZACION	2	4
GESTION DE RIESGOS ISO 9001:2015 RADIODIAGNOSTICO	2	5
GESTION DE RIESGOS ISO 9001:2015 URGENCIAS	2	2
GESTION DE RIESGOS ISO 9001:2015OBSTETRICIA	2	5
INTRODUCCION A LA HUMANIZACION DEL CUIDADO DEL PACIENTE	20	11
LIDERAZGO Y ANALISIS DEL ROLL DEL SUPERVISOR	3	9
MEDICAMENTOS PELIGROSOS	1	33
PLATAFORMA SATEL	4	17
RCP BASICA	8	20
Riesgos Específicos del puesto de trabajo	2	175
TRATO Y TRATAMIENTO	6	45
Agresiones en el ámbito sanitario	5	5
Mercancías Peligrosas. Funciones y responsabilidades del personal implicado	2	2
MOVILIZACIO DE PACIENTES	6	6
Riesgos Específicos del puesto de trabajo	2	1
Atención al Paciente Critico	100	9
Utilidades, Inserción, mantenimiento y cuidado de los accesos venoso en Pediatría y Neonatología	5	16

CAPACITACION PARA SEDACION	20	12
Paciente hospitalizado: conceptos generales sobre funcionamiento de la unidad de hospitalización y sobre el manejo del paciente ingresado en hospitalización	5	9
MINDFULNESS	5	5
FOCUS GROUP EVALUACION PSICOSOCIAL	2,5	8
MOVILIZACION DE PACIENTES EN QUIROFANO	6	10
MONITORIZACION FETAL Y HEMORRAGIA POSTPARTO	4	18
SIGNOS Y SINTOMAS DE ALARMA EN EL RECIEN NACIDO	2	23
TRIAJE DE PRIORIDADES EN URGENCIA. SISTEMA MANCHESTER	8	10
TRIAJE DE PRIORIDADES EN URGENCIA. SISTEMA MANCHESTER FORMADOR DE FORMADORES	8	3
HOSPITAL DE DIA PEDIATRICO Y PACIENTE RESPIRATORIO	2	15
ALIMENTACION EN EL RECIEN NACIDO SANO	2	18
INSTRUMENTACION EN TRAUMATOLOGIA	144	2
RCP AVANZADA	25	30
LINFEDEMA METODO GODOY I	24	1
LINFEDEMA METODO GODOY II	24	1
RIESGOS BIOLÓGICOS	10	13
FACILITADORES DEL DUELO	4	7
PUERPERINO NORMAL, RECIEN NACIDO SANO Y MANEJO DE MEDICAMENTOS EN EL EMBARAZO Y POSPARTO	2	24
DEBUT DIABETICO Y DIABETES INFANTIL	2	13
MUERTE PERINATAL	2	10
MEDIDAS DE EMERGENCIAS	1	18
ATENCION AL DUELO	2	9
COMUNICACIÓN EFICAZ Y HABILIDADES DE COMUNICACIÓN	6	1
ACTUALIZACION SOBRE MEDICAMENTOS DE DISPENSACION HOSPITALARIA	2	4
CONTROL MOTOR ORIENTADO A LA PATOLOGIA TRAUMATICA DEL HOMBRO Y LA RODILLA	20	13
MASTER EN MANEJO Y CUIDADOS DEL PACIENTE CON DISPOSITIVO ACCESO VASCULAR	165	3

MASTER EN CUIDADOS AVANZADOS DEL PACIENTE EN ANESTESIA, REANIMACION Y TRATAMIENTO DEL DOLOR	165	2
HUMANIZACION DEL CUIDADO DEL PACIENTE BIENESTAR PSICOEMOCIONAL Y GESTION DEL ESTRÉS	100	20
TRATO Y TRATAMIENTO I	1,5	9
	7	30
<b>Sesiones</b>		
IDENTIFICACION DE FARMACOS	1	8
IDENTIFICACION DE VIAS	1	33
XN100	1	9
HIGIENE DE MANOS QUIRURGICA	1	4
HIGIENE DE MANOS	1	18
AUTOVUE INNOVA	0,5	7
PREPREPARACION QUIRURGICA DEL PACIENTE	1	20
REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE LA INSTALACION DE MEDICINA NUCLEAR	1	4
Pautas de protección frente al riesgo	1	1
Pautas de protección frente al riesgo	1	1
PAUTAS FRENTE A LA PROTECCIÓN DEL RIESGO	1	3
LABORATORIO CIRCUITO TRASNUSIONAL	0,5	20
<b>Jornadas</b>		
ACTUALIZACION EN LA ATENCION DE CUIDADOS PALIATIVOS EN ATENCION PRIMARIA. ABORDAJE INTEGRAL DEL PACIENTE DESDE DIFERENTES AMBITOS ASISTENCIALES	6	21
JORNADA DE ACTUALIZACION EN GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA PARA AP	5,5	18
JORNADA DE REUMATOLOGIA PEDIÁTRICA	6	1
III JORNADA DE ULCERAS POR PRESION Y HERIDAS COMPLEJAS	10	79
<b>DIRECCION MEDICA</b>		
<b>Cursos</b>		
BASICO DE ECOGRAFIA APLICADA A LA URGENCIA	8	11
ECOGRAFIA CLINICA URGENCIAS	14	14
GESTION DE RIESGOS ISO 9001:2015 ATENCION QUIRURGICA	2	4
GESTION DE RIESGOS ISO 9001:2015 HOSPITALIZACION	2	1
GESTION DE RIESGOS ISO 9001:2015 URGENCIAS	2	4

GESTION DE RIESGOS ISO 9001:2015OBSTETRICIA	2	2
INTRODUCCION A LA HUMANIZACION DEL CUIDADO DEL PACIENTE	20	1
PLATAFORMA SATEL	4	1
RCP BASICA	8	3
Riesgos Específicos del puesto de trabajo	2	62
Agresiones en el ámbito sanitario	5	3
Mercancías Peligrosas. Funciones y responsabilidades del personal implicado	2	1
ECOGRAFIA EN NEUROLOGIA ENFERMEDAD CEREBROVASCULAR, ORBITA, MUSCULO Y NERVIO	8	1
Ecografía en Neurología: enfermedad cerebrovascular, órbita, músculo y nervio	8	1
FOCUS GROUP EVALUACION PSICOSOCIAL	2,5	2
ALIMENTACION EN EL RECIEN NACIDO SANO	2	1
INTRODUCCIÓN, CONCEPTOS Y PRÁCTICA METODOLOGÍA LEAN	32	1
RCP AVANZADA	25	4
RIESGOS BIOLÓGICOS	10	6
FACILITADORES DEL DUELO	4	3
COMUNICACIÓN EFICAZ Y HABILIDADES DE COMUNICACIÓN	6	5
BIENESTAR PSICOEMOCIONAL Y GESTION DEL ESTRÉS	1,5	1
TRATO Y TRATAMIENTO I	7	10
<b>Sesiones</b>		
XN100	1	4
DEJA EL TABACO	0,5	1
HIGIENE DE MANOS QUIRURGICA	1	10
HIGIENE DE MANOS	1	1
REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE LA INSTALACION DE MEDICINA NUCLEAR	1	1
Pautas de protección frente al riesgo	1	7
<b>Jornadas</b>		
ACTUALIZACION EN LA ATENCION DE CUIDADOS PALIATIVOS EN ATENCION PRIMARIA. ABORDAJE INTEGRAL DEL PACIENTE DESDE DIFERENTES AMBITOS ASISTENCIALES	6	43
ACTUALIZACION EN LA ENFERMEDAD TROMBOEMBOLICA Y ANTICOAGULACION PARA ATENCION PRIMARIA	6	44

JORNADA DE ACTUALIZACION EN GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA PARA AP	5,5	18
III CURSO DE URGENCIAS OBSTETRICAS HEMORRAGIA POSTPARTO	7,3	22
CURSO BASICO DE PATOLOGIA DE LA COLUMNA VERTEBRAL TRATAMIENTO QUIRURGICO DE LA COULMNA LUBAR OSTEOPÓROTICA	12	39
JORNADA DE REUMATOLOGIA PEDIÁTRICA	6	57
JORNADA DE CANCER DE PROSTATA PARA AP	6	45
MANEJO DE LA GENETICA CLINICA EN ATENCION PRIMARIA	5	29
V CURSO DE SEPTOPLASTICA MICROSCOPICA	7	4
VI CURSO DE SEPTOPLASTICA MICROSCOPICA	7	4
VII CURSO DE SEPTIPLASTIA MICROSCOPICA	7	4
<b>DIVISION DE GESTION</b>		
<b>Cursos</b>		
BIENESTAR PSICOEMOCIONAL	2	2
CIBELES Y EL PORTAL DEL PACIENTE	3	15
COMUNICACIÓN Y NEUROCONEXION	10	3
CUIDADO DE ESPALDA	2	5
EXCEL Básico	10	15
FORMADOR DE FORMADORES EN GESTION DE RESIDUOS	2	1
GESTION DE RIESGOS ISO 9001:2015 ATENCION QUIRURGICA	2	1
GESTION DE RIESGOS ISO 9001:2015 HOSPITALIZACION	2	1
GESTION DE RIESGOS ISO 9001:2015 RADIODIAGNOSTICO	2	1
GESTION DE RIESGOS ISO 9001:2015 URGENCIAS	2	1
GESTION DE RIESGOS ISO 9001:2015OBSTETRICIA	2	1
INTRODUCCION A LA HUMANIZACION DEL CUIDADO DEL PACIENTE	20	10
RCP BASICA	8	3
Riesgos Específicos del puesto de trabajo	2	19
SEGURIDAD VIAL	2	7
Sintonizando con el Paciente	8	16
Agresiones en el ámbito sanitario	5	1
Mercancías Peligrosas. Funciones y responsabilidades del personal implicado	2	1
ISO45001	15	1

GESTION Y EVALUACION DE RIESGOS POR MOVILIZACION DE PACIENTES EN SALAS DE HOSPITALIZACION	4	1
Excel Intermedio	10	19
MINDFULNESS	5	5
FOCUS GROUP EVALUACION PSICOSOCIAL	2,5	6
Business English Course II	40	2
FACILITADORES DEL DUELO	4	8
MANEJO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS Y GESTION DEL ESTRÉS	4	12
MEDIDAS DE EMERGENCIAS	1	49
INTIMIDAD Y CONFIDENCIALIDAD EN EL SECTOR SANITARIO	4	5
COMUNICACIÓN EFICAZ Y HABILIDADES DE COMUNICACIÓN	6	3
Business English Course II.I	20	2
BIENESTAR PSICOEMOCIONAL Y GESTION DEL ESTRÉS	1,5	13
<b>Sesiones</b>		
DEJA EL TABACO	0,5	5
<b>Jornadas</b>		
ACTUALIZACION EN LA ATENCION DE CUIDADOS PALIATIVOS EN ATENCION PRIMARIA. ABORDAJE INTEGRAL DEL PACIENTE DESDE DIFERENTES AMBITOS ASISTENCIALES	6	1

**FORMACIÓN**

<b>Actividades formativas organizadas localmente en las que participan profesionales del centro de salud y del hospital</b>			
	<b>Número</b>	<b>Total de horas</b>	<b>Total de asistentes</b>
Sesiones	11	16	165
Jornadas	4	24	160
Cursos			

**INVESTIGACIÓN**

	<b>Número total</b>
Comunicaciones a congresos	5
Publicaciones en revistas científicas	
Proyectos de investigación en curso	2

SESIONES CLÍNICAS GENERALES 2018		
SERVICIO	FECHA	TÍTULO
Alergia: Dr. Ignacio Gorgojo	08-ene	"Asma y obesidad"
Reumatología. Dra. Almudena Román	15-ene	"Interconsultas frecuentes a Reumatología"
Nefrología: Dra. Rosa Sánchez	22-ene	"Optimización del tratamiento de la Anemia con hierro IV"
Cirugía Plástica. Dr. Romeo	29-ene	"Avances en reconstrucción mamaria autóloga. Cómo reducir el uso de prótesis sintéticas"
Hematología: Dr. Martos	06-feb	"Protocolo Idarucizumab"
Invitado Especial: Dr. Praga	12-feb	"Microangiopatías Trombótica"
Cardiología: Dr. Joel	19-feb	"SCA I"
Cardiología: Dr. Guzzo	26-feb	"SCA II"
Cirugía Torácica: Dra. Antunes	12-mar	"Derrame pleural"



Neurología Dr. Pardo. (en lugar de Digestivo)	26-mar	Teleasistencia neurológica
Endocrino Dra. Clara Torán	02-abr	"Hiperaldosteronismo primario"
Ginecología Dra. Pablo Aparicio	09-abr	"Ca Ginecológico"
Microbiología	16-abr	No hay sesión
Medicina Interna. Dr. Abad.	23-abr	"La medicina que nunca te han contado"
Cirugía General Dr. Georgiev	07-may	"Cirugía hepato-bilio-pancreática compleja en el hospital de Villalba"
Digestivo Dra. Liz Milagros	14-may	"HP"
Preventiva Laura Rubio	04-jun	"Higiene de manos"
ORL: Dr. Gabriel Álvarez Curro	11-jun	"Afectación de la voz en patologías sistémicas"
Oncología: Dr. Joseba Rebollo	18-jun	"Cáncer de próstata"
Pediatría: Dr. Diego Hernández	25-jun	"Lactancia materna"
Preventiva. Dra. Laura Rubio	10-sep	"Precauciones especiales de aislamiento"
Neumología. Dr. Marcel	24-sep	"Detección precoz del cáncer de pulmón"

Rehabilitación	08-oct	Rehabilitación respiratoria
Traumatología. Dres. Esteban García y Verónica García	15-oct	"Fractura Cadera". Registro nacional.
Urología Dr. Rommel	05-nov	"Cólico nefrítico. Manejo"
Radiología. Dr. Félix Guerra	12-nov	" Nuevos campos radiológicos".
AP Dra. Irina Marín	18-nov	"Herramientas inmunohistoquímicas en AP"
Cardiología Dr. Guzzo	17-dic	"IC a propósito de un caso"

## Gestión económica

### Farmacia

COMPRAS	AÑO 2018	% INC 2018/2017
Total adquisiciones directas	7.903.809	24,90 %
INMUNOSUPRESORES	1.409.555	66,76 %
ONCOLOGICOS ANTICUERPOS MONOCLONALES	1.115.142	55,29 %
ANTIVIRALES	852.732	11,22 %
ONCOLOGICOS INH. PROTEINKINASA	522.211	5,33 %
RESTO DE PRODUCTOS	432.514	19,77 %

### Indicadores Farmacoterapéuticos

Indicadores de Utilización de Medicamentos	
Coste medio por paciente VIH adulto	6.270
Coste biológicos en AR y ARIJ	7.206
Coste biológicos en ARPS	7.867
Coste biológicos en ESART	7.327
Coste biológicos en PSO	8.700
Coste biológicos en EII	10.009
Indicadores de Continuidad Asistencial	
% DDD ARA II+Aliskiren/SRA	42,89%
% DDD Omeprazol/Total IBP	77,48%
% EFG receta	37,13%
Pacientes en tratamiento con estatinas de elección	82,75%
% Secretagogos < 70 años	15,88%

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

## Otras actividades del hospital

### Actividades del Hospital General de Villalba con la Sociedad Civil

Las actividades que se enmarcan dentro Plan de apertura a la Sociedad Civil del Hospital General de Villalba tienen como finalidad principal:

“Promover y colaborar en iniciativas que mejoren la calidad de vida y por ende el bienestar general de la comunidad en la que se actúa desde este Centro Hospitalario”.

De esta manera fortalecemos la vinculación y comunicación con nuestro entorno social, lo que además contribuye a conocer las necesidades y expectativas de la población con anticipación, para así, tener margen de planificación suficiente para poder diseñar y remodelar los servicios de acuerdo a las expectativas.

Por lo que nuestros objetivos son:

- 1) Conseguir una mayor vinculación con la sociedad civil, mediante acciones generales de soporte a las actuaciones de las asociaciones vecinales, asociaciones de pacientes y administraciones locales.
- 2) Contribuir a una adecuada educación sanitaria de la ciudadanía mediante el fomento de la formación.
- 3) Hacer que los profesionales sanitarios de nuestra institución sean protagonistas y referentes sociales del buen hacer en el ejercicio de su profesión.

### Actividades 2018

Colaboración “Club Atlético Villalba”. Visita y obsequios enfermos hospitalizados, enero

Visita Tropas 501 de Star Wars, enero

Colaboración Equipo de Rugby de Soto del real. Visita y obsequios a los niños ingresados, enero

Colaboración Asociación TDAH sierra. Talleres de padres y familiares, enero, abril y junio

Colaboración asociación benéfica geriátrica ABG” Ningún mayor sin regalo”, enero

Colaboración Josep Carreras. Mesa informativa, enero

Colaboración con AECC. Mesas informativas, enero y marzo

Día mundial del Cáncer. Ayto Alpedrete

Taller "recomendaciones sobre alimentación y nutrición en pacientes oncológicos", febrero

Colaboración Fundación española del Corazón. Mesas informativas, febrero

Talleres Ca de mama. "NO ESTAS SOLA", febrero, mayo y septiembre

Realización de "Talleres de cuidadores". 2º miércoles de cada mes

Colaboración en Maratones de donantes, febrero, mayo, septiembre y diciembre

Colaboración "almohadas del corazón". Mesa informativa, febrero

I Jornadas de Esclerosis múltiple. Colaboración con ADEMCVillalba y Ayto Collado Villalba, febrero.

### **Ponencias:**

"Tratamiento: de dónde venimos y hacia dónde vamos". Neurología

"Problemas genitourinarios en esclerosis múltiple". Urología

IX jornadas de TDAH. Ponencia en las Jornadas multidisciplinares. El Escorial, febrero

3 Talleres de "RCP básico" para alumnado bachiller, colegio Maristas de Collado Villalba, febrero

2 Talleres de "Ergonomía" para alumnado de 2ºESO, colegio Maristas de Collado Villalba, marzo

Jornadas diabetológicas. Realización de talleres en colaboración con Ayto Alpedrete y asociación diabetes Madrid, marzo

4 Talleres de Prevención de enfermedades de transmisión Sexual y embarazos no deseados, para alumnado de 3ºESO, Colegio Maristas de Collado Villalba, marzo

Participación en las Jornadas Diabetológicas en colaboración con A. Diabéticos Madrid, marzo

Programa 4º ESO +Empresa. Colaboración con 9 centros educativos del entorno, marzo

Fiesta del deporte. Realización del "taller de Nutrición". Alpedrete, abril

Taller "Cuidados de la espalda". Centro de la mujer Ayto Collado Villalba, abril

Participación en medios de comunicación. Entrevistas a la responsable del plan de sociedad civil en Onda Cero y Cadena SER sierra, abril

Proyecto Alzheimer en colaboración Residencia Los Llanos y colegio Santa Quiteria de Alpedrete, mayo y junio

Día Nacional de la Nutrición. Taller "alimentación saludable". Colaboración ADIP- Ayto Alpedrete, mayo

Día Mundial sin tabaco. Mesa informativas, talleres, charlas y concurso de fotografía, mayo

Día Mundial del medio ambiente. Campaña informativa, junio

Visita al Laboratorio Microbiología del alumnado del centro educativo Jaime Ferran Clúa, junio

Colaboración con SEMED-SEMEDES en la Vª Carrera solidaria las dehesas. Alpedrete, junio

Exposición "Dos Caras: Miradas desde dentro y hacía afuera del Daño Cerebral Adquirido (DCA)", en colaboración con La Plataforma Española por el Daño Cerebral Adquirido, julio

Mesa informativas de concienciación para la donación de Sangre. Centro deportivo ADIP de Alpedrete, agosto y septiembre

Colaboración con la residencia Los Llanos, en la Carrera "milla intergeneracional "de Alpedrete, septiembre

Jornada Día Mundial del Corazón. Mesas informativas y de pruebas para el cálculo de riesgo cardiovascular. Talleres RCP. Charlas informativas de prevención enfermedades coronarias. Paseo saludable, septiembre

Participación en la 4ª jornada Diabetes y Deporte. Taller "salud cardiovascular y diabetes". Ayto Alpedrete y asociación diabetes Madrid, septiembre

Participación 1ª Jornada técnica APASCOVI: atención temprana y salud.

Charla "La psiquiatría infantil y la A.T", octubre

Día Mundial del CA de Mama. Charla informativa en Ayto. Collado Villalba, octubre

Día Mundial del Ca de Mama. Mesa informativa en HGV, octubre

Espacio Salud y mujeres del Ayto. de Collado Villalba. Charla: "prevención del CA Ginecológico", noviembre

Mesas informativas de la campaña de cruz roja española, noviembre

Celebración del Día Mundial del EPOC. Mesa informativa y espirometrías. Charla informativa: " ejercicio físico y EPOC", noviembre

Día Mundial contra el SIDA- mesa informativa y realización de prueba rápida, diciembre

Espacio Salud y mujeres del Ayto. de Collado Villalba. Charla: Mujeres las victimas preferidas del ICTUS, diciembre

Concierto banda de música de Collado Villalba, diciembre

Concierto navideño del grupo musical "EN CLAVE DE DAR" en el hall del hospital, hospital de día y diálisis, diciembre

## Premios y reconocimientos

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS en 2018			
Denominación del Premio o Reconocimiento recibido	Servicio/unidad	Fecha de concesión	Entidad que otorga
Hospital Finalista en los XIII Premios Best in Class (BIC) en la categoría MEJOR HOSPITAL	Hospital	oct-18	Gaceta Médica, URJC y otros
Finalista en los premios Best in Class (BIC) en la categoría MEJOR ESPECIALIDAD, en Esclerosis Múltiple	Neurología	oct-18	Gaceta Médica, URJC y otros
Finalista en los premios Best in Class (BIC) en la categoría MEJOR ESPECIALIDAD, en Dolor	Unidad del Dolor	oct-18	Gaceta Médica, URJC y otros
Finalista en los premios Best in Class (BIC) en la categoría MEJOR ESPECIALIDAD, en Hematología y Hemoterapia	Hematología y Hemoterapia	oct-18	Gaceta Médica, URJC y otros
Finalista en los premios Best in Class (BIC) en la categoría MEJOR ESPECIALIDAD, en Hematología y Hemoterapia, en LLC	Hematología y Hemoterapia	oct-18	Gaceta Médica, URJC y otros

Finalista en los premios Best in Class (BIC) en la categoría MEJOR ESPECIALIDAD, en Hematología y Hemoterapia, en MM	Hematología y Hemoterapia	oct-18	Gaceta Médica, URJC y otros
Finalista en los premios Best in Class (BIC) en la categoría MEJOR ESPECIALIDAD, Urología	Urología	oct-18	Gaceta Médica, URJC y otros
Secretario de la Sociedad Española de Infectología Pediátrica.	Roi Piñeiro Pérez. Servicio de Pediatría.	ene-18	Sociedad Española de Infectología Pediátrica.
Miembro del Comité de Medicamentos de la Asociación Española de Pediatría y Coordinador del Pediamécum.	Roi Piñeiro Pérez. Servicio de Pediatría.	ene-18	Asociación Española de Pediatría
Asesor Externo del Comité Asesor de Vacunas de la Asociación Española de Pediatría.	Roi Piñeiro Pérez. Servicio de Pediatría.	ene-18	Asociación Española de Pediatría
Miembro del Consejo Editorial de la Revista Acta Pediátrica Española.	Roi Piñeiro Pérez. Servicio de Pediatría.	ene-18	Acta Pediátrica Española
Miembro del Grupo de Trabajo de Infecciones de Manejo Ambulatorio de la Sociedad Española de Infectología Pediátrica.	Roi Piñeiro Pérez. Servicio de Pediatría.	ene-18	Sociedad Española de Infectología Pediátrica.
Miembro del Grupo de Trabajo de Tuberculosis de la Sociedad Española de Infectología Pediátrica.	Roi Piñeiro Pérez. Servicio de Pediatría.	ene-18	Sociedad Española de Infectología Pediátrica.
Miembro del Grupo de Trabajo de "Alergia en el Adolescente " de la Sociedad Española de Inmunología Clínica y Alergia Pediátrica.	Cristina Muñoz Archidona. Servicio de Pediatría	ene-18	Sociedad Española de Inmunología Clínica y Alergia Pediátrica.



Vocal y responsable de contenidos web y RRSS de la Sociedad Española de Cardiología Pediátrica y Cardiopatías Congénitas.	María de la Parte Cancho. Servicio de Pediatría.	ene-18	Sociedad Española de Cardiología Pediátrica y Cardiopatías Congénitas
Premio al Mejor NPS sostenido anual entre facultativos del Hospital General de Villalba	María de la Parte Cancho. Servicio de Pediatría.	dic-18	Hospital General de Villalba
Miembro del Grupo de Gastroenterología Pediátrica de la zona Suroeste de Madrid (Gastrosur).	Miguel Ángel Carro Rodríguez. Servicio de Pediatría	ene-18	Grupo de Gastroenterología Pediátrica de la zona Suroeste de Madrid
Miembro del Grupo de Trabajo de Motilidad y trastornos gastrointestinales funcionales de la Sociedad Española de Gastroenterología, Hepatología y Nutrición Pediátrica.	Miguel Ángel Carro Rodríguez. Servicio de Pediatría	ene-18	Sociedad Española de Gastroenterología, Hepatología y Nutrición Pediátrica.
Miembro del Grupo de Trabajo de Enfermedad celiaca de la Sociedad Española de Gastroenterología, Hepatología y Nutrición Pediátrica.	Miguel Ángel Carro Rodríguez. Servicio de Pediatría	ene-18	Sociedad Española de Gastroenterología, Hepatología y Nutrición Pediátrica.
Miembro del Grupo de Trabajo de Esofagitis eosinofílica de la Sociedad Española de Gastroenterología, Hepatología y Nutrición Pediátrica.	Miguel Ángel Carro Rodríguez. Servicio de Pediatría	ene-18	Sociedad Española de Gastroenterología, Hepatología y Nutrición Pediátrica.
Premio Extraordinario de Doctorado 2016/17. Tesis Dra Barba Recreo. Departamento de Cirugía. UAM	Cirugía Maxilofacial	oct-18	Universidad Autónoma de Madrid
Miembro del Grupo de Trabajo "Felicidad en el trabajo " de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo.	Ámbar Deschamps. Servicio de Prevención.	feb-18	Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo.

Premio SESST 2018 Comunicación Oral "Incidencia de epicondilitis lateral en cocineros y pinches de cocineros de ámbito hospitalario". Madrid (España), noviembre 07-08, 2018.	Servicio de Salud Laboral	nov-18	III Congreso Nacional de Salud Laboral y Prevención de Riesgos Laborales. Sociedad Española de Salud y Seguridad en el trabajo.
Miembro de la Junta Directiva de la Sociedad Española de Contracepción	Mercedes Andeyro García. Ginecología y Obstetricia	mar-18	Sociedad Español de Contracepción (SEC)
Miembro del Advisory Board de la Sociedad Europea de Endoscopia Ginecológica	Mercedes Andeyro García. Ginecología y Obstetricia	abr-18	Sociedad Europea de Endoscopia Ginecológica (ESGE)
Miembro Grupo de Expertos de la Sección de Endoscopia de la Sociedad Española de Ginecología y Obstetricia	Mercedes Andeyro García. Ginecología y Obstetricia	ene-18	Sociedad Española Ginecología y Obstetricia (SEGO)
Miembro del Grupo INTRA España de anticoncepción intrauterina	Mercedes Andeyro García. Ginecología y Obstetricia	merzo-18	INTRA Group International