

# HOSPITAL

## Virgen de la Torre

# *Memoria 2012*



Servicio Madrileño de Salud

Comunidad de Madrid

Consejería de Sanidad  
Comunidad de Madrid

## Índice

Presentación .....	3
Zona de influencia .....	4
Marco geográfico.....	4
Estructura de la población .....	7
Organigrama.....	10
Recursos Humanos .....	11
Recursos Materiales .....	12
Cartera de Servicios.....	13
Especialidades disponibles .....	13
Actividad Asistencial.....	15
Actividad Asistencial CMBD-SIAE .....	15
Actividad quirúrgica .....	16
Técnicas Utilizadas .....	16
Consultas Externas.....	17
Consultas de alta resolución .....	18
Casuística (CMBD).....	19
Calidad e información y atención al paciente .....	22
Calidad.....	22
Información y Atención al Paciente .....	25
Continuidad Asistencial.....	27
Consultas y pruebas solicitadas desde Atención Primaria.....	27
Variación interanual de solicitudes desde Atención Primaria.....	28
Consultas solicitadas como consecuencia de la Libre Elección .....	28
Otros indicadores de continuidad asistencial.....	29
Docencia y formación continuada .....	30
Docencia.....	30
Formación Continuada .....	30
Investigación .....	32
Publicaciones científicas .....	32
Gestión económica.....	33
Financiación .....	33
Facturación a terceros .....	33
Farmacia.....	34
Indicadores farmacoterapéuticos .....	34
Otras actividades del hospital .....	35
Premios .....	35
Certificaciones, acreditaciones .....	35
Actividades de educación sanitaria.....	35
Actividades divulgativas dirigidas a pacientes y profesionales .....	35

## Presentación



Esta Memoria pone a disposición del ciudadano la actividad que el Hospital Virgen de la Torre ha desarrollado durante el año 2012, centrado en la enfermedad crónica, especialmente la avanzada, en estrecha coordinación con el Hospital Universitario Infanta Leonor y Atención Primaria, facilitando la continuidad asistencial en el marco de un modelo sostenible y eficiente.

Un esfuerzo y compromiso colectivos altamente valorados, un año más, por sus pacientes. Prueba de ello es que este centro hospitalario, referente sanitario histórico de Vallecas, ha obtenido un índice de satisfacción global del 97,06%, lo que, en términos comparativos, supone que es el segundo mejor valorado de toda la red hospitalaria pública madrileña, de acuerdo con la última Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Sanidad Pública de la Comunidad de Madrid.

Y todo ello con unos indicadores de calidad y eficiencia notables, fruto de la dedicación del excelente equipo de profesionales, de todas las categorías, que diariamente trabajan en el Hospital Virgen de la Torre y sus centros sanitarios adscritos al servicio de los ciudadanos de Vallecas.

**Carmen Pantoja Zarza**  
**Directora Gerente**  
**Hospital Virgen de la Torre**

## Zona de influencia

El Hospital Virgen de la Torre atiende a la población de los distritos de 'Villa de Vallecas' y 'Puente de Vallecas', ambos pertenecientes a la ciudad de Madrid.

Tiene asignados 13 centros de salud y trabaja en estrecha coordinación con el Hospital Universitario Infanta Leonor, también situado en Vallecas, a menos de dos kilómetros de distancia, y con el que comparte Dirección Gerencia.

Además, tiene adscritos los Centros de Especialidades Periféricos (CEP) Federica Montseny y Vicente Soldevilla, los Centros de Salud Mental Rafael Alberti (Villa de Vallecas) y Peña Gorbea (Puente de Vallecas), y los Hospitales de Día Psiquiátricos para Adultos y Adolescentes ubicados en el Centro Sanitario Polivalente de Vallecas.

## Marco geográfico

### Descripción del centro:














El Hospital Virgen de la Torre consta de cinco plantas, las cuatro primeras destinadas a hospitalización (98 camas) y la última, destinada al área de gestión y administración del propio hospital y de los Centros de Especialidades adscritos.

Adicionalmente cuenta con un almacén central, ubicado en la zona industrial de Villa de Vallecas, que suministra y gestiona el material al hospital y a los Centros de Especialidades.

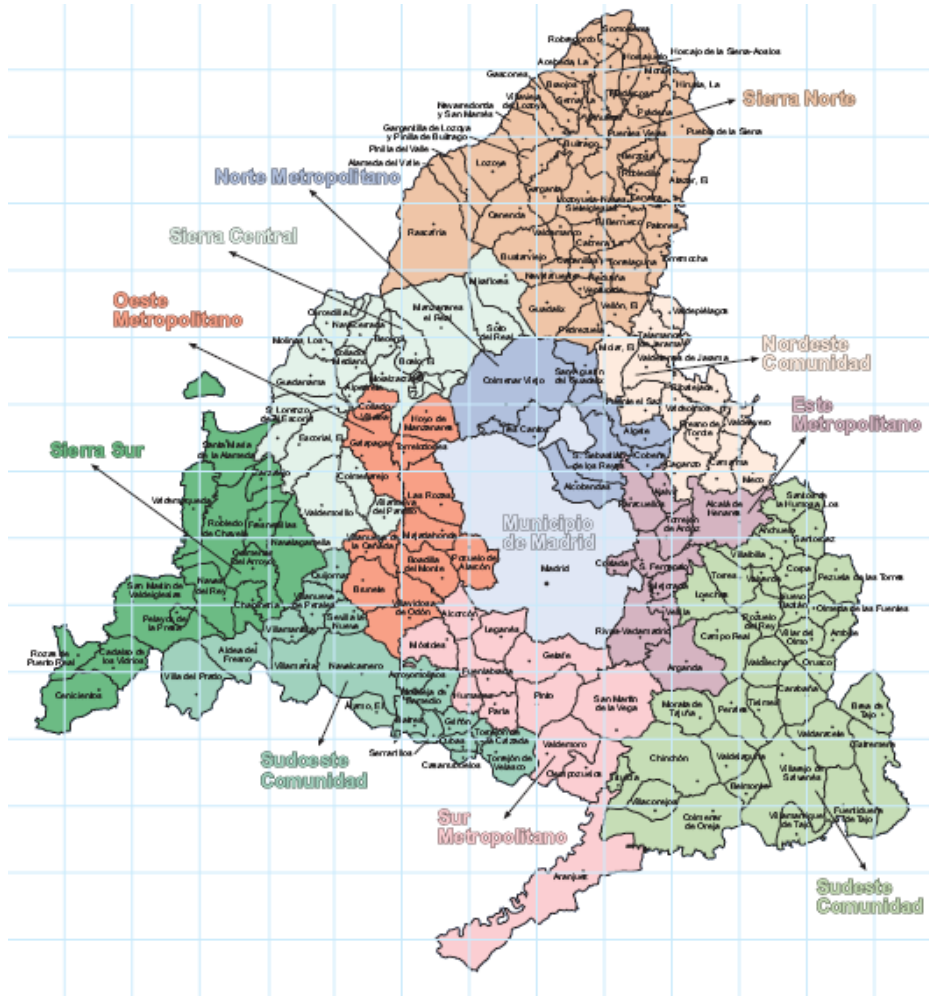
### Ubicación del Hospital

El Hospital Virgen de la Torre se encuentra situado en la calle Puerto Lumbreras, 5, en el distrito madrileño de Villa de Vallecas.

Accesos al Hospital y sus centros sanitarios adscritos:

HOSPITAL VIRGEN DE LA TORRE	
C/ Puerto de Lumbreras, 5. Vallecas Código Postal: 28031	<b>MEDIOS DE TRANSPORTE</b>  LÍNEA 1 (AZUL) ESTACIÓN SIERRA DE GUADALUPE  ESTACIÓN VALLECAS <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea C1: Tres Cantos-Alcalá de Henares</li> <li>▪ Línea C2: Chamartín-Alcalá de Henares</li> <li>▪ Línea C7: Alcalá de Henares-Príncipe Pío</li> </ul>  54,63,103,130,142,143,145, E
CENTRO DE ESPECIALIDADES (CEP) FEDERICA MONTSENY	
C/Avda. Albufera, 285 Código Postal: 28038	<b>MEDIOS DE TRANSPORTE</b>  LÍNEA 1 (AZUL) ESTACIÓN MIGUEL HERNÁNDEZ  10, 54, 57,103, 143, 310, E
CENTRO DE ESPECIALIDADES (CEP) VICENTE SOLDEVILLA	
C/ Sierra de Alquife, 8. Código Postal: 28053	<b>MEDIOS DE TRANSPORTE</b>  LÍNEA 1 (AZUL) ESTACIONES NUEVA NUMANCIA Y PORTAZGO  10, 24, 54, 57,103, 111,136, 310
CENTRO DE SALUD MENTAL 'PEÑA GORBEA' (PUENTE DE VALLECAS)	
C/ Peña Gorbea, 4 Código Postal: 28018 Tel. 91 477 87 47/89 46	<b>MEDIOS DE TRANSPORTE</b>  LÍNEA 1 (AZUL) ESTACIÓN PUENTE DE VALLECAS  111, 10, 24, 54, 57, 58 y 141
CENTRO DE SALUD MENTAL 'RAFAEL ALBERTI' (VILLA DE VALLECAS)	
C/ San Claudio, 154 Código Postal: 28038 Tel. 91 390 99 53/98 77/78	<b>MEDIOS DE TRANSPORTE</b>  LÍNEA 1 (AZUL) MIGUEL HERNÁNDEZ  54, 58, 103, 142, 143 y 144
CENTRO SANITARIO POLIVALENTE DE VALLECAS	
C/ Cinco Villas, 1 Tel. 91 494 22 83/79 Entrada por calle Quijorna, s/n Código Postal: 28051	<b>MEDIOS DE TRANSPORTE</b>  LÍNEA 1 (AZUL) ESTACIÓN LA GAVIA o CONGOSTO  142

Mapa de la zona de población asignada:



Mapa de la Comunidad de Madrid por municipios.  
Fuente: Instituto de Estadística de la Comunidad de Madrid

 Ciudad de Madrid



**CIUDAD DE MADRID**



Distritos 'Villa de Vallecas' y 'Puente de Vallecas'

Fuente: Sistema de información geográfica de Urbanismo. Ayuntamiento de Madrid

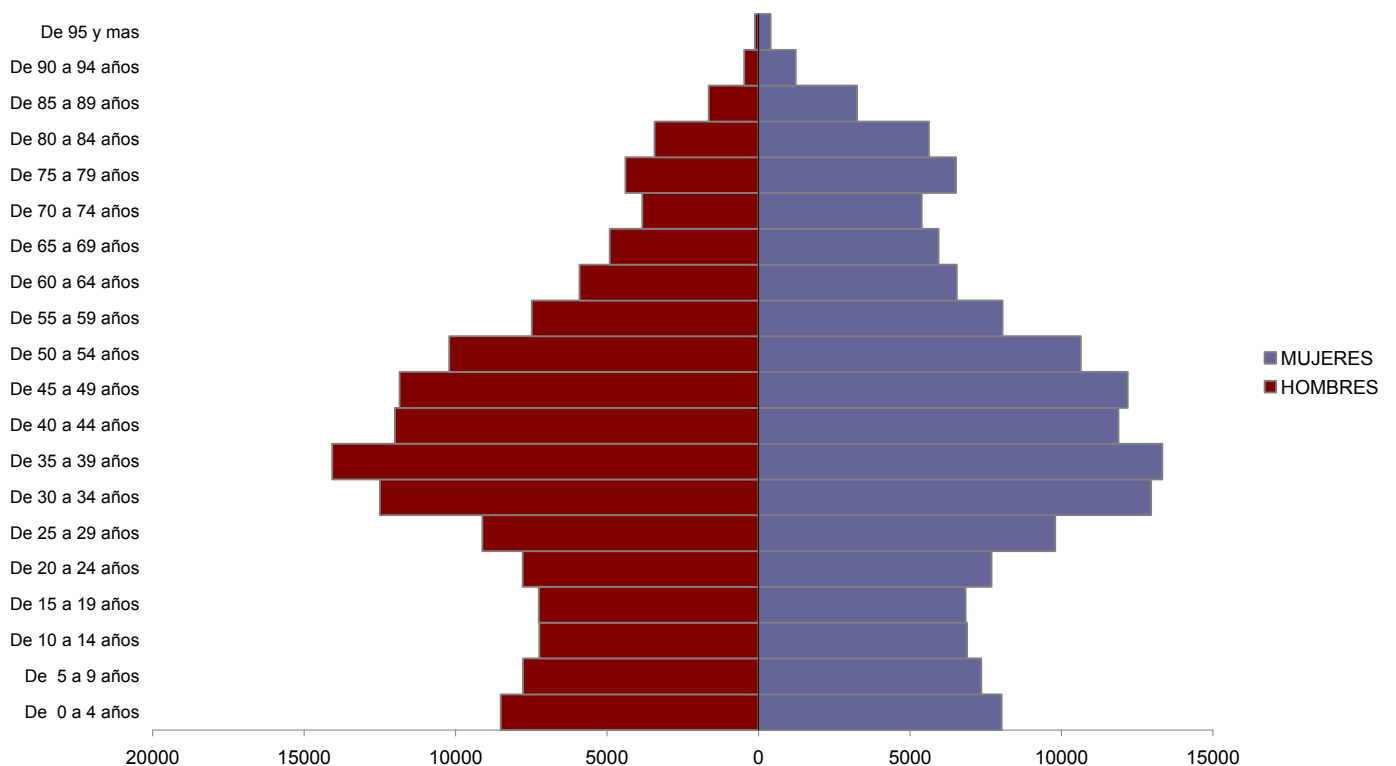
**Estructura de la población**

El Hospital Virgen de la Torre comparte la población con el Hospital Infanta Leonor. Desglosada por tramos de edad y sexo, es la siguiente:

EDAD	HOMBRES	MUJERES	POBLACIÓN TOTAL
De 0 a 4 años	8.506	8.019	16.525
De 5 a 9 años	7.780	7.349	15.129
De 10 a 14 años	7.237	6.880	14.117
De 15 a 19 años	7.249	6.838	14.087
De 20 a 24 años	7.785	7.693	15.478
De 25 a 29 años	9.119	9.792	18.911
De 30 a 34 años	12.494	12.960	25.454

De 35 a 39 años	14.076	13.331	27.407
De 40 a 44 años	12.007	11.881	23.888
De 45 a 49 años	11.854	12.185	24.039
De 50 a 54 años	10.207	10.637	20.844
De 55 a 59 años	7.485	8.054	15.539
De 60 a 64 años	5.914	6.540	12.454
De 65 a 69 años	4.912	5.945	10.857
De 70 a 74 años	3.837	5.387	9.224
De 75 a 79 años	4.391	6.517	10.908
De 80 a 84 años	3.432	5.629	9.061
De 85 a 89 años	1.642	3.252	4.894
De 90 a 94 años	476	1.230	1.706
De 95 y mas	119	396	515
<b>TOTAL</b>	<b>140.522</b>	<b>150.515</b>	<b>291.037</b>

### Pirámide de población asignada

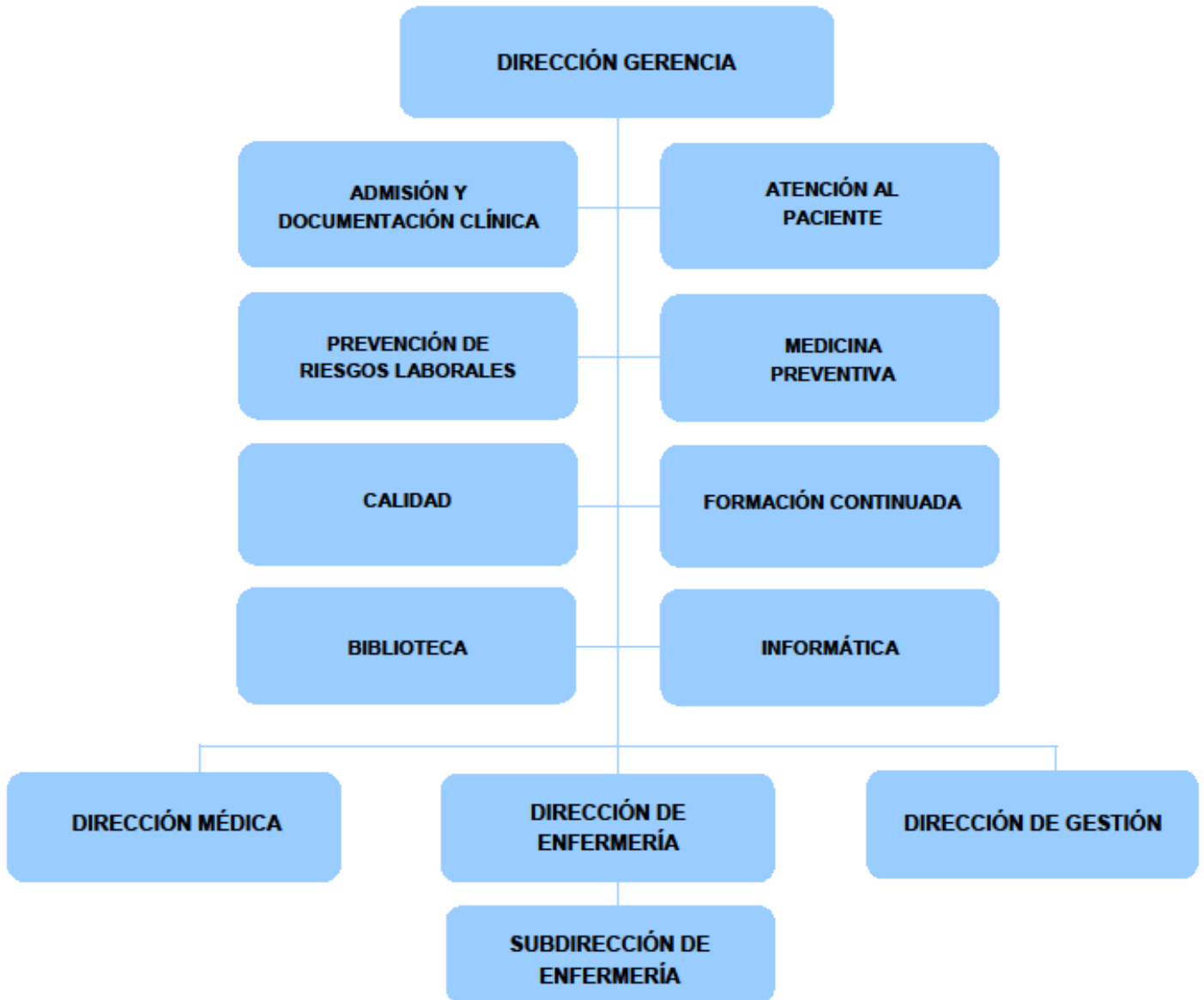




Relación de centros de Atención Primaria adscritos al Hospital Virgen de la Torre, conjuntamente con el Hospital Infanta Leonor:

- Centro de Salud 'Entrevías'
- Centro de Salud 'J. M. Llanos'
- Centro de Salud 'Ángela Uriarte'
- Centro de Salud 'Campo de la Paloma'
- Centro de Salud 'Rafael Alberti'
- Centro de Salud 'Federica Montseny'
- Centro de Salud 'Vicente Soldevilla'
- Centro de Salud 'Villa de Vallecas'
- Centro de Salud 'Martínez de la Riva'
- Centro de Salud 'Cerro Almodóvar'
- Centro de Salud 'Buenos Aires'
- Centro de Salud 'Alcalá de Guadaira'
- Centro de Salud 'Ensanche de Vallecas'

## Organigrama



## Recursos Humanos

CATEGORÍA PROFESIONAL	AÑOS	
	2011	2012
<b>EQUIPO DIRECTIVO</b>		
Director Gerente	1	1
Director Médico	1	1
Subdirector Médico		
Director de Gestión	1	1
Subdirector de Gestión	1	
Director de Enfermería	1	1
Subdirector de Enfermería	1	1
<b>DIVISIÓN MÉDICA</b>		
Facultativos	173	162
<b>PERSONAL SANITARIO</b>		
Enfermeras	202	199
Fisioterapeutas	13	13
Técnicos especialistas	62	62
Auxiliares de Enfermería	78	76
<b>PERSONAL NO SANITARIO</b>		
Función administrativa	159	148
Hostelería	69	69
Personal de mantenimiento	18	18
Celadores	74	66
<b>TOTAL</b>	<b>857</b>	<b>821</b>

## Recursos Materiales

	2011	2012
<b>CAMAS INSTALADAS</b>		
Hospital	98	98
<b>OTRAS INSTALACIONES</b>		
Locales de consulta en el hospital	2	2
Locales de consulta en CEP	33	33
<b>HOSPITAL DE DÍA (Número de puestos)</b>		
Médico	4	4
<b>DIAGNÓSTICO POR IMAGEN</b>		
Mamógrafos	2	2
TAC	1	1
Ecógrafos en Radiodiagnóstico	5	5
Ecógrafos en otros servicios	4	4
Sala convencional de Rayos X	4	4
Telemando	2	2

## Cartera de Servicios

### Especialidades disponibles

ESPECIALIDADES	DISPONIBLES EN EL HOSPITAL	CENTRO/HOSPITAL DE REFERENCIA
Admisión y Doc.Clínica	S	
Alergología	N	H.U.I.L.*
Análisis clínicos	N	
Anatomía Patológica	N	H.U.I.L
Anestesiología y reanimación	N	H.U.I.L
Angiología y Cirugía Vascul ar	N	H.G.U.G.M **
Aparato Digestivo	S	
Bioquímica Clínica	N	H.G.U.G.M
Cardiología	S	
Cirugía Cardiovascular	N	H.G.U.G.M
Cir. Gral. y de Apto Digestivo	S	
Cir. Maxilofacial	N	H.G.U.G.M
Cirugía Pediátrica	N	H.G.U.G.M
Cirugía Torácica	N	H.G.U.G.M
Cir. Plástica y Reparadora	N	H.G.U.G.M
Dermatología Medicoquirúrgica	S	
Endocrinología y Nutrición	S	
Estomatología	N	H.G.U.G.M
Farmacología Clínica	N	H.G.U.G.M
Farmacia hospitalaria	S	
Geriatría	S	
Hematología y Hemoterapia	N	H.U.I.L
Inmunología	N	H.G.U.G.M
Medicina Familiar y Comunitaria	N	
Medicina Intensiva	N	
Medicina Interna	S	
Medicina Legal y Forense	N	H.G.U.G.M
Medicina Nuclear	N	H.G.U.G.M
Medicina Preventiva y Salud Pública	S	
Medicina del Trabajo	S	
Microbiología y Parasitología	N	H.G.U.G.M
Nefrología	N	
Neumología	S	

Neurocirugía	N	H.G.U.G.M
Neurofisiología Clínica	N	H.G.U.G.M
Neurología	S	
Obstetricia y Ginecología	S	
Oftalmología	S	
Oncología Médica	N	H.U.I.L
Oncología Radioterápica	N	H.G.U.G.M
Otorrinolaringología	S	
Pediatría	N	H.U.I.L
Psicología Clínica	N	H.U.I.L
Psiquiatría	N	H.U.I.L
Radiodiagnóstico	S	
Rehabilitación	S	
Reumatología	N	H.U.I.L
Traumatología y C. Ortopédica	S	
Urología	S	

\* H.U.I.L.: HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA LEONOR

\*\* H.G.U.G.M: HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO GREGORIO MARANÓN

## Actividad Asistencial

### Actividad Asistencial CMBD-SIAE

	2011	2012
Altas totales (SIAE)	2.218	2.057
Porcentaje de altas codificadas	100%	100%
Estancia Media Global (SIAE)	10,69	11,99
Peso Medio Bruto	1,78	1,70
Ingresos Programados	2.176	2.021
<b>HOSPITAL DE DÍA</b>		
Otros médicos	278	226
<b>TERAPIAS RESPIRATORIAS (pacientes/mes)</b>		
Oxigenoterapia	3.433	2.400
Aerosolterapia	751	638
Ventilación mecánica a domicilio	80	69
Otras terapias respiratorias	5.565	5.258



## Actividad quirúrgica

<b>ACTIVIDAD QUIRÚRGICA</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Otros procesos quirúrgicos ambulatorios realizados fuera de quirófano	3.326	2.967

## Técnicas Utilizadas

<b>TÉCNICA</b>	<b>REALIZADAS EN EL PROPIO CENTRO</b>	<b>PROCEDENTES DE ATENCIÓN PRIMARIA</b>	<b>DERIVADAS A CENTROS CONCERTADOS</b>
Radiología convencional	54.608	37.959	
Ecografías	22.177	10.956	6.974
Mamografías	4.632	680	0
TAC	2.953	292	0
RMN			3.313

## Consultas Externas

ESPECIALIDAD	Primeras Consultas	Consultas Sucesivas	Total	Índice Suc/Prim	Solicitadas por A.P.	Realizadas para A.P.
Cardiología	4.930	10.123	15.053	2,05	4117	3498
Dermatología	9.009	5395	14.404	0,60	10091	8086
Digestivo	1.801	3.144	4.945	1,75	2021	1407
Endocrinología	2.628	4.967	7.595	1,89	2031	1724
Neumología	2.653	5.253	7.906	1,98	2107	1868
Neurología	1.905	3.138	5.043	1,65	2207	1618
Rehabilitación	2.478	3.861	6.339	1,56	1874	1187
<b>TOTAL ÁREA MÉDICA</b>	<b>25.404</b>	<b>35.881</b>	<b>61.285</b>	<b>1,41</b>	<b>24.448</b>	<b>19.388</b>
Cirugía G. y D.	3.476	1.855	5.331	0,53	3404	1861
Urología	2.445	2.359	4.804	0,96	2294	1995
Traumatología	9.337	10.593	19.930	1,13	9705	7599
Otorrinolaringología	7.674	5.701	13.375	0,74	8267	6957
Oftalmología	13.083	14.481	27.564	1,11	13556	11089
Ginecología	13.407	10.115	23.522	0,75	14256	11768
<b>TOTAL ÁREA QUIRÚRGICA</b>	<b>49.422</b>	<b>45.104</b>	<b>94.526</b>	<b>0,91</b>	<b>51.482</b>	<b>41.269</b>
<b>TOTAL ÁREA OBSTÉTRICA</b>	<b>2.979</b>	<b>11.046</b>	<b>14.025</b>	<b>3,71</b>	<b>3367</b>	<b>2546</b>
<b>TOTAL</b>	<b>77.805</b>	<b>92.031</b>	<b>169.836</b>	<b>1,18</b>	<b>79.297</b>	<b>63.203</b>

## Consultas de alta resolución

ESPECIALIDAD	Número consultas alta resolución	% Consultas de alta resolución/Primeras consultas
Cardiología	222	5
Dermatología	1.139	13
Digestivo	12	1
Endocrinología	433	16
Neumología	325	12
Neurología	0	-
Rehabilitación	143	6
<b>TOTAL ÁREA MÉDICA</b>	<b>2.274</b>	<b>9</b>
Cirugía G. y D.	231	7
Urología	0	-
Traumatología	82	1
Otorrinolaringología	794	10
Oftalmología	1.133	9
Ginecología	1.294	10
<b>TOTAL ÁREA QUIRURGICA</b>	<b>3.534</b>	<b>7</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5.808</b>	<b>7</b>

## Casuística (CMBD)

*Los 25 GRD Médicos más frecuentes*

GRD	DESCRIPCIÓN	Número de casos	%	Estancia Media	Peso
541	NEUMONÍA SIMPLE Y OTROS TRAST.RESPIRATORIOS EXC. BRONQUITIS Y ASMA CON CC MAYOR	454	22,1	14,81	2,228
467	OTROS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ESTADO DE SALUD	290	14,1	1,13	0,300
87	EDEMA PULMONAR Y INSUFICIENCIA RESPIRATORIA	260	12,6	11,03	1,416
462	REHABILITACION	145	7,0	27,52	1,364
569	TRAST. DE RIÑÓN Y TRACTO URINARIO EXCEPTO INSUFICIENCIA RENAL CON CC MAYOR	107	5,2	14,16	1,749
73	OTROS DIAGNOSTICOS DE OIDO, NARIZ, BOCA Y GARGANTA EDAD>17	91	4,4	0,99	0,698
544	ICC Y ARRITMIA CARDIACA CON CC MAYOR	84	4,1	11,12	3,301
320	INFECCIONES DE RIÑÓN Y TRACTO URINARIO EDAD>17 CON CC	47	2,3	10,53	1,035
557	TRASTORNOS HEPATOBILIARES Y DE PANCREAS CON CC MAYOR	46	2,2	12,28	3,856
540	INFECCIONES Y INFLAMACIONES RESPIRATORIAS EXCEPTO NEUMONÍA SIMPLE CON CC MAYOR	43	2,1	14,28	3,048
552	TRAST. AP. DIGESTIVO EXCEPTO ESOF., GASTROENT. Y ULC.NO COMPL. CON CC MAYOR	38	1,8	13,05	3,061
321	INFECCIONES DE RIÑÓN Y TRACTO URINARIO EDAD>17 SIN CC	27	1,3	9,85	0,692
127	INSUFICIENCIA CARDIACA Y SHOCK	20	1,0	9,45	1,300
566	TRAST. ENDOCRINO, NUTRIC. Y METAB. EXC. TRAST. DE INGESTA O FIBROSIS QUISTICA CON CC MAYOR	19	0,9	14,16	2,101
172	NEOPLASIA MALIGNA DIGESTIVA CON CC	18	0,9	8,67	1,911
82	NEOPLASIAS RESPIRATORIAS	17	0,8	8,12	1,815
562	TRASTORNOS MAYORES DE PIEL Y MAMA CON CC MAYOR	15	0,7	31,73	3,136
203	NEOPLASIA MALIGNA DE SISTEMA HEPATOBILIAR O DE PANCREAS	14	0,7	10,71	1,867
551	ESOFAGITIS, GASTROENTERITIS Y ULCERA NO COMPLICADA CON CC MAYOR	14	0,7	13,14	1,678
584	SEPTICEMIA CON CC MAYOR	13	0,6	14,92	4,163

533	OTROS TRAST. SISTEMA NERVIOSO EXC. AIT, CONVULSIONES Y CEFALEA CON CC MAYOR	12	0,6	15,58	4,160
294	DIABETES EDAD>35	12	0,6	13,00	0,880
346	NEOPLASIA MALIGNA, APARATO GENITAL MASCULINO, CON CC	11	0,5	9,18	1,537
543	TRAST.CIRCULATORIOS EXCEPTO IAM, ENDOCARDITIS, ICC Y ARRITMIA CON CC MAYOR	11	0,5	11,18	2,051
568	INSUFICIENCIA RENAL CON CC MAYOR	10	0.5	15.20	3,630

**Los 25 GRD con mayor consumo de recursos**

GRD	DESCRIPCIÓN	Número de casos	%	Estancia Media	Peso
541	NEUMONÍA SIMPLE Y OTROS TRAST.RESPIRATORIOS EXC. BRONQUITIS Y ASMA CON CC MAYOR	454	22,1	14,81	2,228
087	EDEMA PULMONAR Y INSUFICIENCIA RESPIRATORIA	260	12,6	11,03	1,416
544	ICC Y ARRITMIA CARDIACA CON CC MAYOR	84	4,1	11,12	3,301
462	REHABILITACIÓN	145	7,0	27,52	1,364
569	TRAST. DE RIÑÓN Y TRACTO URINARIO EXCEPTO INSUFICIENCIA RENAL CON CC MAYOR	107	5,2	14,16	1,749
557	TRASTORNOS HEPATOBILIARES Y DE PANCREAS CON CC MAYOR	46	2,2	12,28	3,856
540	INFECCIONES Y INFLAMACIONES RESPIRATORIAS EXCEPTO NEUMONÍA SIMPLE CON CC MAYOR	43	2,1	14,28	3,048
552	TRAST. AP. DIGESTIVO EXCEPTO ESOF., GASTROENT. Y ULC.NO COMPL. CON CC MAYOR	38	1,8	13,05	3,061
467	OTROS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ESTADO DE SALUD	290	14,1	1,13	0,300
073	OTROS DIAGNÓSTICOS DE OIDO, NARIZ Y BOCA Y GARGANTA EDAD >17	91	4,4	0,99	0,698
584	SEPTICEMIA CON CC MAYOR	13	0,6	14,92	4,163
533	OTROS TRAST. SISTEMA NERVIOSO EXC. AIT, CONVULSIONES Y CEFALEA CON CC MAYOR	12	0,6	15,58	4,160
320	INFECCIÓN DE RIÑÓN Y TRACTO URINARIO EDAD >17 CON CC	47	2,3	10,53	1,035
562	TRASTORNOS MAYORES DE PIEL Y MAMA CON CC MAYOR	15	0,7	31,73	3,136
566	TRAST. ENDOCRINO, NUTRIC. Y METAB. EXC. TRAST. DE INGESTA O FIBROSIS QUÍSTICA CON CC MAYOR	19	0,9	14,16	2,101

568	INSUFICIENCIA RENAL CON CC MAYOR	10	0,5	15,20	3,629
172	NEOPLASIA MALIGNA DIGESTIVA CON CC	18	0,9	8,67	1,911
082	NEOPLASIAS RESPIRATORIAS	17	0,8	8,12	1,815
203	NEOPLASIA MALIGNA DE SISTEMA HEPATOBILIAR O DE PANCREAS	14	0,7	10,71	1,867
127	INSUFICIENCIA CARDIACA Y SHOCK	20	1,0	9,45	1,300
578	LINFOMA Y LEUCEMIA NO AGUDA CON CC MAYOR	4	0,2	24,00	6,000
551	ESOFAGITIS, GASTROENTERITIS Y ULCERA NO COMPLICADA CON CC MAYOR	14	0,7	13,14	1,678
561	OSTEOMIELITIS, ARTRITIS SÉPTICA Y TRAST. T. CONECT. CON CC MAYOR	6	0,3	9,67	3,761
543	TRAST. CIRCULATORIOS EXCEPTO IAM, ENDOCARDITIS, ICC Y ARRITMIA CON CC MAYOR	11	0,5	11,18	2,051
574	TRASTORNOS DE SANGRE, ORGANOS HEMOPOYETICOS Y INMUNOLOGICOS CON CC MAYOR	7	0,3	12,43	2,935

## Calidad e información y atención al paciente

### Calidad

#### Objetivos institucionales de calidad

INDICADOR	RESULTADO HOSPITAL
<b>CALIDAD PERCIBIDA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de Satisfacción global de los usuarios con la atención recibida en hospitalización, consultas, cirugía ambulatoria y urgencias (<i>% de pacientes satisfechos y muy satisfechos</i>)</li> </ul>	97.1%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de acciones de mejora implantadas en las áreas priorizadas según el resultado de la encuesta de satisfacción 2011</li> </ul>	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de líneas de actuación puestas en marcha por el Comité de Calidad Percibida</li> </ul>	5
<b>SEGURIDAD PACIENTE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de objetivos de seguridad del paciente establecidos en el centro</li> </ul>	7
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de servicios/unidades con objetivos y responsables de seguridad del paciente (prioritarios: UCI, Urgencias, Cirugía, Anestesia, Obstetricia, Neonatología y Farmacia)</li> </ul>	100%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de servicios clínicos en los que se han impartido sesiones de seguridad</li> </ul>	83.3%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de reuniones o visitas realizadas por directivos a unidades vinculadas a temática de seguridad ("Rondas de seguridad").</li> </ul>	3
<ul style="list-style-type: none"> <li>Densidad de incidencia de neumonía asociada a ventilación mecánica</li> </ul>	NA <sup>1</sup>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de implantación del sistema de identificación inequívoca de pacientes mediante pulseras.</li> </ul>	92.7%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de planes de mejora de higiene de manos desarrollados</li> </ul>	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de profesionales formados en higiene de manos (en UCI, Urgencias, Medicina Interna, Ginecología y Obstetricia, Hospital de Día)</li> </ul>	69.7%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de intervenciones quirúrgicas programadas en que se ha utilizado la lista de verificación quirúrgica</li> </ul>	NA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de pacientes en los que se conoce el riesgo de úlceras según escalas validadas.</li> </ul>	100%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Existencia de protocolos de seguridad del paciente establecidos como prioritarios (dolor, caídas, TVP y TEP)</li> </ul>	3
<ul style="list-style-type: none"> <li>Prevalencia global de infección nosocomial</li> </ul>	3.0%
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de planes de acción implantados de acuerdo con los resultados de la autoevaluación EFQM</li> </ul>	3
<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de despliegue de las actuaciones para la implantación de la gestión medioambiental por centro.</li> </ul>	Fase I
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de líneas de actuación del Comité de Lactancia Materna</li> </ul>	NA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Constitución de un Comité de Atención al Dolor</li> </ul>	Constituido
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de un plan de acogida a profesionales de nueva incorporación</li> </ul>	Si

<sup>1</sup> No Aplica



**Comisiones clínicas**

<b>Nombre</b>	<b>Número integrantes</b>	<b>Número reuniones</b>
Comisión central de garantía de la calidad	11	6
Farmacia y terapéutica	18	1
Formación continuada y biblioteca	9	2
Historias clínicas y documentación	19	6
Infección hospitalaria, profilaxis y política antibiótica	18	7
Investigación	15	8
Tumores	16	3
Ética asistencial	-	Con AP
Transfusión	17	4
Seguridad del paciente	19	8
Calidad percibida	18	7
Dolor	26	5
Prevención del tabaquismo	14	3

### **Otras actuaciones**

#### **Grupos de mejora:**

- Prevención y seguimiento de caídas.
- Prevención, seguimiento y tratamiento de úlceras por presión.
- Elaboración y actualización de procedimientos enfermeros.
- Se continúa trabajando en la gestión por procesos, tanto en 'Cocina' como en 'Administración de personas' y 'Suministros'. Este año se ha incluido dentro de esta dinámica de trabajo un nuevo proceso: 'Hospitalización y enfermedad crónica'.

#### **Valoración y manejo del paciente con dolor:**

- Elaboración del protocolo de valoración y manejo del paciente con dolor.
- Implantación de la escala EVA, para la valoración del dolor, al inicio y final del tratamiento en las unidades de fisioterapia del Hospital Virgen de la Torre y los centros de especialidades Federica Montseny y Vicente Soldevilla.
- Implantación de la escala EVA, para la valoración del dolor, como una quinta constante en las unidades de hospitalización.

#### **Satisfacción de los pacientes ingresados con el menú:**

- Formación a todo el personal de hostelería sobre el control de puntos críticos y peligros en la cocina.
- Realización de una encuesta de satisfacción a pacientes con el menú. Y control de desbrozado (eliminación de los platos menos consumidos).
- Revisión y modificación de los menús.

## Información y Atención al Paciente

### Objetivos institucionales de información y atención al paciente

INDICADOR	RESULTADO HOSPITAL
• Número de acciones de mejora desarrolladas según el resultado de las deficiencias detectadas por las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas en 2012.	3
• Número de servicios médicos y quirúrgicos en hospitalización con protocolos de información clínica implantados en los que conste: ubicación, horario y responsables, según el total de servicios médicos y quirúrgicos con hospitalización	1/1 100%
• Número de Guías de Acogida puestas a disposición de los pacientes ingresados en relación al total de pacientes ingresados.	100%
• Registro específico para verificar la entrega de la Guía de Acogida	SI
• Número de Guías de Información al Alta entregadas y cumplimentadas de acuerdo al procedimiento establecido por la DG de Atención al Paciente, en relación con el total de altas de hospitalizaciones producidas.	89.01%
• Existencia de registro específico para verificar la entrega de la Guía de Información al Alta.	SI
• Número Guías de Atención al Duelo entregadas y cumplimentadas de acuerdo al procedimiento establecido por la DG de Atención al Paciente, en relación al número total de <i>exitus</i> producidos durante la hospitalización.	
• Existencia de registro específico para verificar la entrega de la Guía de Atención al Duelo.	SI

### Reclamaciones

	Presentadas	Contestadas en menos de 30 días	Contestadas en más de 30 días
2012	279	274	5
2011	316	303	13

### Principales motivos de reclamación

(Descripción de los cinco principales motivos de reclamación en el centro)

En primer lugar, y a la hora de valorar el total de reclamaciones, hay que tener en cuenta que el número global abarca tanto las reclamaciones correspondientes al Hospital Virgen de la Torre como las referentes a los dos Centros de Especialidades dependientes de él (CEP 'Vicente Soldevilla' y CEP 'Federica Montseny').

#### 1.- LISTA DE ESPERA NO QUIRURGICA

'Lista de espera no quirúrgica' Ha sido el primer motivo de insatisfacción en nuestros pacientes. Es en las consultas de Digestivo donde se han registrado mayor número de reclamaciones.

### **3.- TRATO PERSONAL**

Las reclamaciones por trato personal se han concentrado en su mayor parte en las consultas del Servicio de Traumatología y Radiología de los Centros de Especialidades.

### **3.- DISCONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA SANITARIA**

Motivo repartido entre distintas especialidades, siendo la de Traumatología la que mayor número de reclamaciones acumula.

### **4.- SUSPENSION DE ACTOS ASISTENCIALES**

Reclamaciones provocadas por la huelga de personal sanitario que se produjo durante los meses de noviembre y diciembre. En ellas los pacientes, aparte de mostrarnos su insatisfacción por la suspensión de pruebas y consultas, también nos hacen saber su disconformidad con la reprogramación que se ha hecho de las citas, posponiendo las mismas, en algunos casos, periodos considerados por los pacientes como demasiado largos.

### **5.- CITACIONES**

Quejas relativas a la falta de disponibilidad de agendas en el servicio de Radiología, así como disconformidad con la cita obtenida.

### ***Otras actuaciones***

#### **Acogida a pacientes hospitalizados**

El Servicio de Atención al Paciente del Hospital Virgen de la Torre ha realizado visitas de acogida a los pacientes hospitalizados durante el año 2012.

El propósito ha sido dar a conocer a los pacientes el Servicio de Atención al Paciente, mostrando nuestra cercanía a los mismos y ofreciendo nuestra disponibilidad para cualquier consideración que estimaran oportuno.

Durante la visita, se confirma con el paciente que se le ha entregado la guía de acogida en el momento del ingreso, al tiempo que se le aclara cualquier duda que le haya podido surgir.

## Continuidad Asistencial

### Consultas y pruebas solicitadas desde Atención Primaria

	<b>% Total*</b>
Cardiología	70,95
Dermatología	89,75
Digestivo	78,12
Endocrinología	65,60
Neumología	70,41
Neurología	84,93
Rehabilitación	47,90
Cirugía General y Digestiva	53,54
Urología	81,60
Traumatología	81,39
Otorrinolaringología	90,66
Oftalmología	84,76
Ginecología	87,78
Obstetricia	85,46
<b>TOTAL CONSULTAS</b>	<b>81,23</b>
Ecografías	56
Mamografías	22
T.C.	12
<b>TOTAL PRUEBAS</b>	<b>92</b>

\* Consultas realizadas para Atención Primaria sobre el total de Primeras Consultas

## Variación interanual de solicitudes desde Atención Primaria

	Primeras consultas 2012/ 2011
Dermatología	3
Traumatología	2
Ginecología	-18
Oftalmología	-10

## Consultas solicitadas como consecuencia de la Libre Elección

Especialidad	Número consultas debidas a Libre Elección	% sobre total de Primeras Consultas
Cardiología	94	2
Dermatología	202	2
Digestivo	21	1
Endocrinología	35	1
Neumología	31	1
Neurología	49	3
Rehabilitación	42	2
Cirugía General y Digestiva	43	1
Urología	44	2
Traumatología	120	1
Otorrinolaringología	97	1
Oftalmología	202	2
Ginecología	341	3
Obstetricia	168	6
<b>TOTAL</b>	<b>1.489</b>	<b>2</b>

## Otros indicadores de continuidad asistencial

INDICADOR	RESULTADO HOSPITAL
Porcentaje de peticiones de sospecha de malignidad evaluadas	100%
Porcentaje de peticiones de valoración previa por el especialista evaluadas	100%
Número especialidades con puesta en marcha del especialista consultor	Todas las especialidades médicas y quirúrgicas
Número de sesiones de difusión con participación de profesionales de Atención Primaria y Atención Especializada de procesos clínicos compartidos	-
Nº de proyectos de investigación con participación conjunta de profesionales de AP y AE	-



## Docencia y formación continuada

### Docencia

En el Hospital Virgen de la Torre realizan prácticas clínicas estudiantes de Grado de Enfermería y Grado de Fisioterapia de la Universidad Antonio de Lebrija, y estudiantes de Grado de Enfermería de la Universidad Europea de Madrid.

Durante el año 2012 realizaron rotación clínica dos estudiantes de enfermería y 12 de fisioterapia de la Universidad Antonio de Nebrija, y 19 estudiantes de enfermería de la Universidad Europea de Madrid.

### Formación Continuada

Cursos/Jornadas/Sesiones/ Talleres	Número Horas	Número Asistentes
<b>DIVISIÓN DE ENFERMERÍA</b>		
<b>Cursos</b>		
Manejo dietético y nutricional en el paciente anciano	10	20
Movilización y manejo del paciente encamado	3	14
Cuidados holísticos del paciente crónico	20	18
Enfermería ante el manejo y control de paciente con dolor	25	22
Enfermería neumológica	25	24
Cuidados de enfermería en la diabetes	25	24
<b>Sesiones</b>		
Actualización del rol enfermero en hospitalización.	13	207
Actualización en fisioterapia en el hospital Virgen de la Torre	5	56
Actualización del rol enfermero en el centro de especialidades Federica Montseny	12	217
Actualización del rol enfermero en el centro de especialidades Vicente Soldevilla	8	175
Actualización en fisioterapia en el centro de especialidades Federica Montseny	3	23
Actualización de metodología enfermera en medicina interna	4	38
Actualización en metodología enfermera en medicina estancia	4	34
Actualización en metodología enfermera en cuidados paliativos	2	15
Actualización para técnicos en radiodiagnóstico	2	17

<b>Talleres</b>		
Soporte vital básico	3	30
<b>DIVISIÓN DE GESTIÓN</b>		
<b>Cursos</b>		
Gestión por procesos: proceso de asesoría jurídica	15	3
Manejo de los puntos críticos y control de peligros en la cocina del hospital Virgen de la Torre	5	33
<b>Jornadas</b>		
I Jornada de celadores de la Comunidad de Madrid	5	200
<b>DIVISIÓN MÉDICA</b>		
<b>Sesiones</b>		
Actualización en medicina interna	4	38
<b>DIVISIÓN MÉDICA Y DE ENFERMERÍA</b>		
<b>Cursos</b>		
Gestión por procesos: proceso de hospitalización	15	18
Gestión por procesos: proceso de enfermedad crónica	15	18
Gestión por procesos: proceso de anatomía patológica	15	11
<b>DIVISIÓN MÉDICA, DE ENFERMERÍA Y DE GESTIÓN</b>		
<b>Cursos</b>		
Programa de autoformación en la unidad de Cuidados Paliativos	11	13
<b>Talleres</b>		
Higiene de manos	3	27

## Investigación

### Publicaciones científicas

Publicaciones	Número total	Factor de Impacto	Factor de Impacto Total
Medicina Clínica (Barcelona)	1	1,385	1,385
Nutrición Hospitalaria	3	1,120	3,360
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>		<b>4,745</b>

Publicaciones sin factor de impacto = 2

Publicaciones con factor de impacto = 4

Se ha utilizado el Journal Citation Report correspondiente al año 2012

## Gestión económica

### Financiación

<b>Capítulo I- Personal</b>	
Gastos sin cuotas	20.162.199,63
Cuotas Seguridad Social	5.360.351,16
<b>TOTAL CAPÍTULO I</b>	<b>25.522.550,79</b>
<b>Capítulo II-Gastos Corrientes</b>	
Compra de bienes corrientes y servicios	3.981.566,89
Actividad Concertada	3.950.708,86
<b>TOTAL CAPÍTULO II</b>	<b>7.932.275,75</b>
<b>Inversiones</b>	
Plan de necesidades	14.876,84
Obras	78.352,00
Planes de Montaje	0,00
Centros de Especialidades Periféricos	19.976,50
Alta Tecnología	103,072,32
<b>TOTAL INVERSIONES</b>	<b>216.277,32</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>33.671.104,20</b>

### Facturación a terceros

	<b>FACTURADO</b>	<b>COBRADO</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3.325,20</b>	<b>3.325,20</b>

## Farmacia

COMPRAS	AÑO 2012	% INC 2012/2011
Total adquisiciones directas		
ANTIBIOTICOS	131.851	+48.45
AGENTES DIAGNÓSTICOS Y MEDIOS DE CONTRASTES	88.973	+30.94
SOLUCIONES PARA PERFUSIÓN Y DILUCIÓN	43.861	+8.23
ANTIASMÁTICOS	19.702	+31.31
ANTICOAGULANTES Y ANTIAGRAGANTES	17.120	-14.25

## Indicadores farmacoterapéuticos

Receta % EFG DH visado AE+AP	5.9
Receta % ara II AE+AP	69.34

## Otras actividades del hospital

### Premios

- **XIV Congreso Nacional de Hostelería Hospitalaria**

2º premio por la comunicación titulada 'Valoración de la calidad percibida por el paciente crónico de media-corta estancia en su alimentación durante el ingreso'.

Autora: Verónica Chazin, nutricionista del Hospital Virgen de la Torre

### Certificaciones, acreditaciones

- **Acreditación de la Red de Hospitales sin Humo (HsH) - Categoría 'Plata'**, en reconocimiento a la labor del Comité de Prevención del Tabaquismo y a la puntuación obtenida en el cuestionario de autoevaluación

### Actividades de educación sanitaria

- **'Cuidar sin descuidarse'**

El Hospital Virgen de la Torre organiza sesiones de educación sanitaria dirigidas a familiares y cuidadores de pacientes crónicos bajo el lema 'Cuidarse sin descuidar'.

Durante el año 2012 se realizaron dos ediciones, durante los meses de marzo y junio, en las que se formó / informó a un total de 120 familiares y cuidadores.

Cada una de las ediciones constó de cuatro sesiones impartidas por diferentes profesionales del centro (médico, psicóloga, trabajadoras sociales, enfermeras, auxiliares de enfermería y terapeuta ocupacional).

### Actividades divulgativas dirigidas a pacientes y profesionales

- **'Maratones' de donación de sangre, en colaboración con el Centro de Transfusión de la Comunidad de Madrid:** Se celebraron dos ediciones, el 5 de junio y el 11 de diciembre, dirigidas a profesionales y usuarios de los dos Hospitales Universitario Infanta Leonor y Virgen de la Torre.

- **Día Mundial de la Higiene de Manos:** El 7 de mayo el Hospital Virgen de la Torre organizó talleres de higiene de manos para recordar al personal, pacientes y familiares la importancia de la higiene de manos en la prevención de las infecciones relacionadas con la asistencia sanitaria, la técnica correcta de su lavado así como los 5 momentos básicos en los que se debe realizar.