



Hospital Virgen de La Torre

Memoria 2013



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	8
Organigrama.....	9
Recursos Humanos	10
Recursos Materiales	11
Cartera de Servicios.....	12
Especialidades disponibles	12
Actividad Asistencial.....	13
Actividad quirúrgica	13
Técnicas Utilizadas	13
Consultas Externas.....	14
Consultas de alta resolución.....	14
Casuística (CMBD)	15
Calidad e información y atención al paciente	17
Calidad	17
Información y Atención al Paciente	20
Continuidad Asistencial.....	23
Consultas y pruebas solicitadas y realizadas para Atención Primaria .	23
Docencia y formación continuada.....	24
Docencia	24
Formación Continuada	24
Gestión económica.....	26
Gasto Real	26
Farmacia	27
Indicadores Farmacoterapéuticos.....	27
Otras actividades del hospital	28

Presentación



En esta Memoria se recoge la información relativa al Hospital Virgen de la Torre desarrollada durante el año 2013. Su estructura, organización y actividad centrada en el cuidado del paciente crónico avanzado, frágil y al final de la vida, en coordinación y apoyo al Hospital Universitario Infanta Leonor y a los 13 Centros de Salud de Vallecas.

Recoge además la actividad de los Centros de Especialidades ‘Vicente Soldevilla’ y ‘Federica Montseny’ y de los Centros de Salud Mental de Puente y Villa de Vallecas, adscritos todos ellos al hospital.

Los datos de actividad asistencial tanto del hospital como de los centros mantienen una tendencia levemente alcista a pesar de las dificultades vividas en la historia reciente de la sanidad madrileña.

Durante 2013 hemos continuado trabajando en la gestión por procesos, se ha creado la Comisión Central de Calidad en la que sus profesionales velan por garantizar una asistencia sanitaria segura y de calidad, y hemos seguido participando en comisiones con el Hospital Universitario Infanta Leonor y con Atención Primaria.

Mención especial merecen las actividades desarrolladas por la nutricionista y el equipo de cocina en la creación de dietas variadas y amigables para nutrir adecuadamente a nuestros pacientes durante su estancia con nosotros. El esfuerzo que se realiza ha sido reconocido por instituciones no sanitarias en la persona de nuestra nutricionista. Igualmente es interesante recalcar las charlas informativas que se imparten a los familiares de los pacientes bajo el lema “Cuidar sin descuidarse”.

No podemos olvidar el ámbito docente. Este año el Hospital Virgen de la Torre ha colaborado en la formación pregrado de 43 alumnos de las Universidades Complutense, Europea y Antonio de Nebrija de los grados de Enfermería, Fisioterapia, Trabajo Social, y Dietética y Nutrición.

El esfuerzo y compromiso colectivos de los profesionales es altamente valorado, un año más, por nuestros pacientes. Prueba de ello es que este centro hospitalario, referente sanitario histórico de Vallecas, tiene 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, correspondiente al año 2012.

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 Periféricas (CEP's) 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.

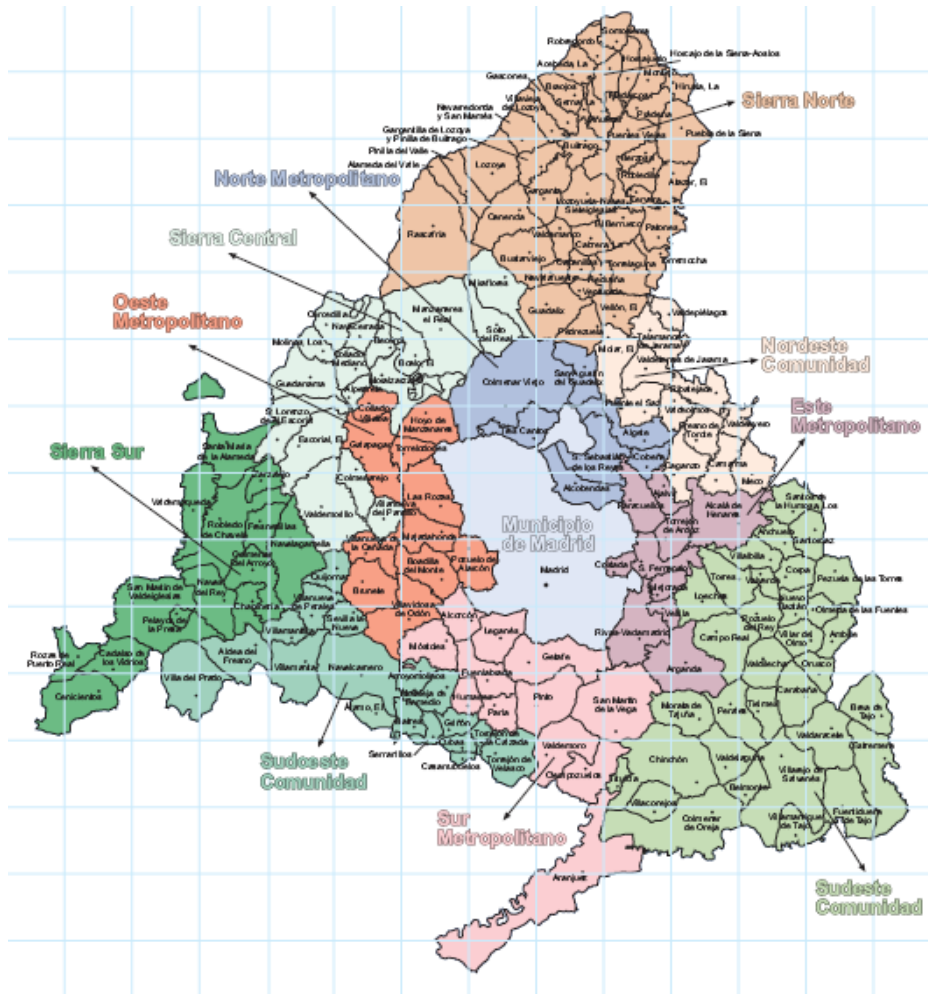
Ubicación del Hospital

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	MEDIOS DE TRANSPORTE  LÍNEA 1 (AZUL) ESTACIÓN SIERRA DE GUADALUPE  ESTACIÓN VALLECAS <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea C1: Tres Cantos-Alcalá de Henares ▪ Línea C2: Chamartín-Alcalá de Henares ▪ Línea C7: Alcalá de Henares-Príncipe Pío  54,63,103,130,142,143,145, E
CENTRO DE ESPECIALIDADES (CEP) FEDERICA MONTSENY	
C/Avda. Albufera, 285 Código Postal: 28038	MEDIOS DE TRANSPORTE  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	MEDIOS DE TRANSPORTE  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	MEDIOS DE TRANSPORTE  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	MEDIOS DE TRANSPORTE  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	MEDIOS DE TRANSPORTE  LÍNEA 1 (AZUL) ESTACIÓN LA GAVIA o CONGOSTO  142

Mapa de la zona asignada:



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



Ciudad de Madrid

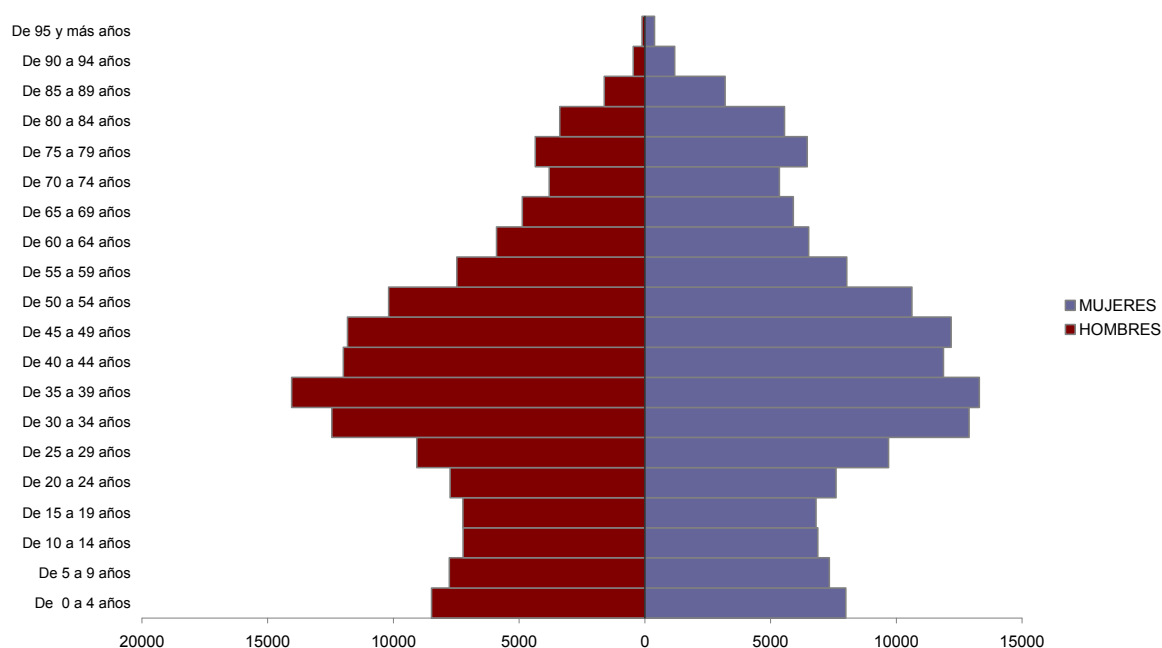
CIUDAD DE MADRID



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

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

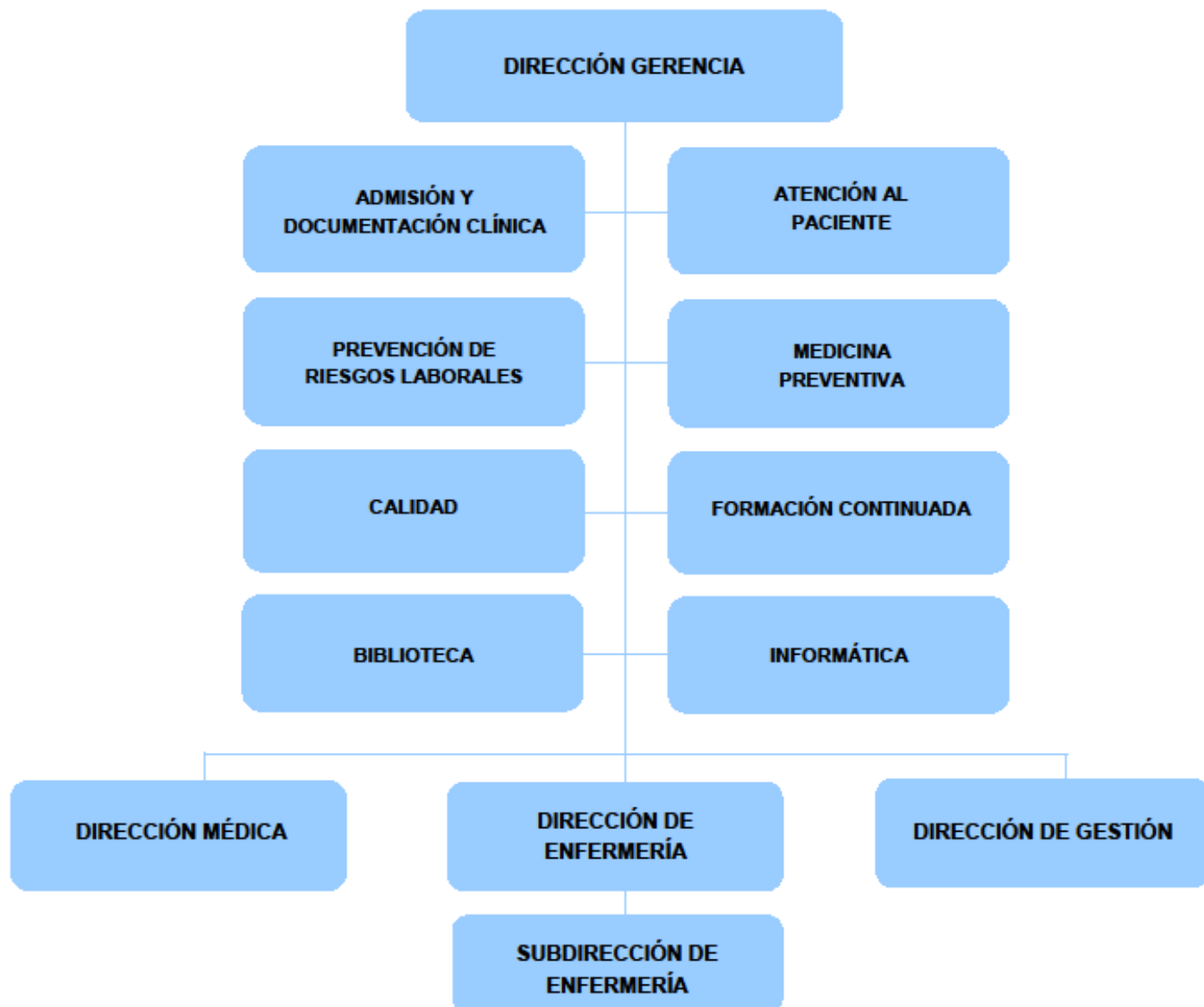
Estructura de la población



Población asignada

NOMBRE CENTRO	LOCALIDAD	POBLACIÓN (31/12/2012)			Total
		<14	14-64	>=65	
C.S. ALCALA DE GUADAIRA	MADRID	1.543	8.865	2.696	13.104
C.S. ANGELA URIARTE	MADRID	4.106	19.457	3.454	27.017
C.S. BUENOS AIRES	MADRID	2.635	14.371	4.697	21.703
C.S. CAMPO DE LA PALOMA	MADRID	2.722	13.164	3.149	19.035
C.S. CERRO ALMODOVAR	MADRID	3.093	20.127	4.218	27.438
C.S. ENSANCHE de VALLECAS	MADRID	8.007	22.539	1.668	32.214
C.S. ENTREVIAS	MADRID	3.761	18.095	5.581	27.437
C.S. FEDERICA MONTSENY	MADRID	2.607	15.402	4.084	22.093
C.S. JOSE MARIA LLANOS	MADRID	1.179	6.121	1.696	8.996
C.S. MARTINEZ DE LA RIVA	MADRID	2.167	10.769	2.156	15.092
C.S. RAFAEL ALBERTI	MADRID	3.140	14.282	3.690	21.112
C.S. VICENTE SOLDEVILLA	MADRID	4.014	18.233	4.516	26.763
C.S. VILLA DE VALLECAS	MADRID	3.972	18.806	5.070	27.848
TOTAL		42.946	200.231	46.675	289.852

Organigrama



Recursos Humanos

CATEGORÍA PROFESIONAL	AÑOS	
	2012	2013
EQUIPO DIRECTIVO		
Director Gerente	1	1
Director Médico	1	1
Director de Continuidad Asistencial		
Subdirector Médico	3	3
Director de Gestión	1	1
Subdirector de Gestión		
Director de Enfermería	1	1
Subdirector de Enfermería	1	1
DIVISIÓN MÉDICA		
Facultativos	162	162
MIR		
PERSONAL SANITARIO		
DUE	197	197
Matronas		
Fisioterapeutas	13	13
Terapeutas	2	2
Técnicos	62	62
Auxiliares Enfermería	76	76
PERSONAL NO SANITARIO		
Grupo Técnico Función Administrativa	8	8
Grupo Gestión Función Administrativa	14	14
Grupo Administrativo y resto C	23	23
Aux. Administrativo y resto D	130	130
Celadores y resto	126	95
DOCENCIA		
E.U.E. (otros residentes)		
Personal en formación (matronas)		
TOTAL	821	790

Recursos Materiales

CAMAS	2012	2013
Camas Instaladas	98	98
OTRAS INSTALACIONES	2012	2013
Locales de consulta en el hospital	2	2
Locales de consulta en CEP	33	33
HOSPITAL DE DÍA (Número de puestos)	2012	2013
Médico	4	4
DIAGNÓSTICO POR IMAGEN	2012	2013
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
Alergia		
Análisis Clínicos/Bioquímica	SI	
Genética		
Inmunología		
Microbiología y Parasitología		
Anatomía patológica	SI	
Anestesiología/Reanimación		
Angiología y Cir. Vascular		
Aparato Digestivo	SI	
Cardiología	SI	
Hemodinámica		
Cir. Cardíaca		
Cir. General y Digestivo	SI	
Cir. Maxilofacial		
Cir.Ortopédica Traumatología	SI	
Cir. Pediátrica		
Cir. Plástica		
Cir. Torácica		
Dermatología	SI	
Endocrinología y Nutrición	SI	
Farmacología Clínica		
Farmacia hospitalaria	SI	
Geriatría		
Ginecología y Obstetricia	SI	
Reproducción asistida		
Hematología y Hemoterapia		
Med. Física y Rehabilitación	SI	
Med. Intensiva		
Med. Interna	SI	
Medicina Nuclear		
Med Preventiva/Salud Pública		
Nefrología		
Neumología	SI	
Neurología	SI	
Neurofisiología clínica		
Neurocirugía		
Oftalmología	SI	
Oncología Médica		
Oncología Radioterápica		
Otorrinolaringología	SI	
Pediatría		
Neonatología		
Psiquiatría		
Psicología Clínica		
Radiodiagnóstico	SI	
Radiofísica hospitalaria		
Reumatología		
Urología	SI	
Urgencias		

Actividad Asistencial

CMBD	2012	2013
Altas totales codificadas	2.057	2.070
Porcentaje de codificación	100,00%	100,00%
Estancia Media Global	11,78	12,25
Peso Medio Global	1,6961	1,6949

HOSPITALIZACION	2012	2013
Ingresos totales	2.060	2.076
Ingresos Urgentes	39	35
Ingresos Programados	2.021	2.041
SESIONES HOSPITAL DE DÍA	2012	2013
Otros médicos	226	294

Actividad quirúrgica

ACTIVIDAD QUIRÚRGICA	2012	2013
Otros procesos quirúrgicos ambulatorios realizados fuera de quirófano	2.967	2.127

Técnicas Utilizadas

TÉCNICA	REALIZADAS PROPIO CENTRO		DERIVADAS A C.CONCERTADO	
	2012	2013	2012	2013
Radiología convencional	54.608	53.819	0	0
Ecografías	22.177	20.923	6.974	5.162
Mamografías	4.632	4.832	0	0
TAC	2.953	2.929	0	0
RMN	0	0	3.313	3.331

Consultas Externas

ESPECIALIDAD	Primeras Consultas	Consultas Sucesivas	Total	Índice Suc/Prim	Solicitadas por A.P.	Realizadas para A.P.
Cardiología	4.445	9.098	13.543	2,05	3.779	2.916
Dermatología	6.187	3.996	10.183	0,65	6.644	5.212
Digestivo	1.902	3.401	5.303	1,79	1.802	1.329
Endocrinología	2.744	4.976	7.720	1,81	1.710	1.468
Neumología	2.934	5.750	8.684	1,96	2.162	1.964
Neurología	1.965	3.064	5.029	1,56	2.244	1.702
Rehabilitación	2.683	3.966	6.649	1,48	1.584	1.131
TOTAL ÁREA MÉDICA	22.860	34.251	57.111	1,50	19.925	15.722
C. General	3.589	1.739	5.328	0,48	3.040	2.879
Urología	2.253	1.932	4.185	0,86	2.151	1.761
Traumatología	9.221	10.076	19.297	1,09	8.694	6.991
ORL	7.183	5.465	12.648	0,76	7.600	6.352
Oftalmología	12.778	14.255	27.033	1,12	12.520	10.344
Ginecología	13.322	10.152	23.474	0,76	12.926	11.180
TOTAL AREA QUIRURGICA	48.346	43.619	91.965	0,90	46.931	39.507
TOTAL AREA OBSTÉTRICA	2.943	10.717	13.660	3,64	2.966	2.460
TOTAL	74.149	88.587	162.736	1,19	69.822	57.689

Consultas de alta resolución

ESPECIALIDAD	Número consultas alta resolución	% Sobre Primeras Consultas
Cardiología	185	4,16%
Dermatología	851	13,75%
Digestivo	30	1,58%
Endocrinología	342	12,46%
Neumología	249	8,49%
Rehabilitación	81	3,02%
TOTAL ÁREA MÉDICA	1.738	7,60%
C. General	113	3,15%
Traumatología	144	1,56%
ORL	1.521	21,17%
Oftalmología	747	5,85%
Ginecología	1.267	9,51%
TOTAL AREA QUIRURGICA	3.792	7,84%
TOTAL	5.530	7,46%

Casuística (CMBD)

GRD Médicos más frecuentes

GRD	DESCRIPCIÓN	Número de casos	%	Estancia Media	Peso
541	NEUMONÍA SIMPLE Y OTROS TRAST.RESPIRATORIOS EXC. BRONQUITIS & ASMA CON CC MAYOR	435	21,01%	13,24	2,2282
467	OTROS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ESTADO DE SALUD	314	15,17%	1,47	0,2995
087	EDEMA PULMONAR & INSUFICIENCIA RESPIRATORIA	202	9,76%	11,31	1,4160
462	REHABILITACION	150	7,25%	25,57	1,3636
569	TRAST. DE RIÑÓN & TRACTO URINARIO EXCEPTO INSUFICIENCIA RENAL CON CC MAYOR	117	5,65%	14,67	1,7485
544	ICC & ARRITMIA CARDIACA CON CC MAYOR	100	4,83%	14,62	3,3009
073	OTROS DIAGNOSTICOS DE OIDO, NARIZ, BOCA & GARGANTA EDAD>17	74	3,57%	1,00	0,6975
320	INFECCIONES DE RIÑÓN & TRACTO URINARIO EDAD>17 CON CC	71	3,43%	12,31	1,0349
540	INFECCIONES & INFLAMACIONES RESPIRATORIAS EXCEPTO NEUMONÍA SIMPLE CON CC MAYOR	54	2,61%	18,41	3,0484
557	TRASTORNOS HEPATOBILIARES Y DE PANCREAS CON CC MAYOR	35	1,69%	14,94	3,8563
552	TRAST. AP. DIGESTIVO EXCEPTO ESOF., GASTROENT. & ULC.NO COMPL. CON CC MAYOR	34	1,64%	13,91	3,0609
566	TRAST. ENDOCRINO, NUTRIC. & METAB. EXC. TRAST. DE INGESTA O FIBROSIS QUISTICA CON CC MAYOR	27	1,30%	14,81	2,1012
172	NEOPLASIA MALIGNA DIGESTIVA CON CC	25	1,21%	9,72	1,9108
533	OTROS TRAST. SISTEMA NERVIOSO EXC. AIT, CONVULSIONES & CEFALEA CON CC MAYOR	19	0,92%	18,53	4,1604
203	NEOPLASIA MALIGNA DE SISTEMA HEPATOBILIAR O DE PANCREAS	18	0,87%	11,11	1,8666
551	ESOFAGITIS, GASTROENTERITIS & ULCERA NO COMPLICADA CON CC MAYOR	17	0,82%	8,65	1,6780
588	BRONQUITIS & ASMA EDAD >17 CON CC MAYOR	15	0,72%	10,67	1,2594
562	TRASTORNOS MAYORES DE PIEL & MAMA CON CC MAYOR	14	0,68%	35,07	3,1356
082	NEOPLASIAS RESPIRATORIAS	13	0,63%	16,00	1,8145
127	INSUFICIENCIA CARDIACA & SHOCK	12	0,58%	9,42	1,3004
321	INFECCIONES DE RIÑÓN & TRACTO URINARIO EDAD>17 SIN CC	11	0,53%	11,73	0,6923
543	TRAST.CIRCULATORIOS EXCEPTO IAM, ENDOCARDITIS, ICC & ARRITMIA CON CC MAYOR	10	0,48%	12,00	2,0506
316	INSUFICIENCIA RENAL	10	0,48%	12,90	1,3290
584	SEPTICEMIA CON CC MAYOR	9	0,43%	14,67	4,1633
182	ESOFAGITIS, GASTROENTERITIS & TRAST.DIGEST. MISCELANEOS EDAD>17 CON CC	9	0,43%	11,78	1,0650
		2.070		12,25	1,6949

GRD con mayor consumo de recursos

GRD	DESCRIPCIÓN	Número de casos	%	Estancia Media	Peso
541	NEUMONÍA SIMPLE Y OTROS TRAST.RESPIRATORIOS EXC. BRONQUITIS & ASMA CON CC MAYOR	435	21,01%	13,24	2,2282
544	ICC & ARRITMIA CARDIACA CON CC MAYOR	100	4,83%	14,62	3,3009
087	EDEMA PULMONAR & INSUFICIENCIA RESPIRATORIA	202	9,76%	11,31	1,4160
569	TRAST. DE RIÑÓN & TRACTO URINARIO EXCEPTO INSUFICIENCIA RENAL CON CC MAYOR	117	5,65%	14,67	1,7485
462	REHABILITACION	150	7,25%	25,57	1,3636
540	INFECCIONES & INFLAMACIONES RESPIRATORIAS EXCEPTO NEUMONÍA SIMPLE CON CC MAYOR	54	2,61%	18,41	3,0484
557	TRASTORNOS HEPATOBILIARES Y DE PANCREAS CON CC MAYOR	35	1,69%	14,94	3,8563
552	TRAST. AP. DIGESTIVO EXCEPTO ESOF., GASTROENT. & ULC.NO COMPL. CON CC MAYOR	34	1,64%	13,91	3,0609
467	OTROS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ESTADO DE SALUD	314	15,17%	1,47	0,2995
533	OTROS TRAST. SISTEMA NERVIOSO EXC. AIT, CONVULSIONES & CEFALEA CON CC MAYOR	19	0,92%	18,53	4,1604
320	INFECCIONES DE RIÑÓN & TRACTO URINARIO EDAD>17 CON CC	71	3,43%	12,31	1,0349
566	TRAST. ENDOCRINO, NUTRIC. & METAB. EXC. TRAST. DE INGESTA O FIBROSIS QUISTICA CON CC MAYOR	27	1,30%	14,81	2,1012
073	OTROS DIAGNOSTICOS DE OIDO, NARIZ, BOCA & GARGANTA EDAD>17	74	3,57%	1,00	0,6975
172	NEOPLASIA MALIGNA DIGESTIVA CON CC	25	1,21%	9,72	1,9108
562	TRASTORNOS MAYORES DE PIEL & MAMA CON CC MAYOR	14	0,68%	35,07	3,1356
584	SEPTICEMIA CON CC MAYOR	9	0,43%	14,67	4,1633
578	LINFOMA & LEUCEMIA NO AGUDA CON CC MAYOR	6	0,29%	10,83	6,0004
203	NEOPLASIA MALIGNA DE SISTEMA HEPATOBILIAR O DE PANCREAS	18	0,87%	11,11	1,8666
568	INSUFICIENCIA RENAL CON CC MAYOR	9	0,43%	12,89	3,6291
551	ESOFAGITIS, GASTROENTERITIS & ULCERA NO COMPLICADA CON CC MAYOR	17	0,82%	8,65	1,6780
082	NEOPLASIAS RESPIRATORIAS	13	0,63%	16,00	1,8145
543	TRAST.CIRCULATORIOS EXCEPTO IAM, ENDOCARDITIS, ICC & ARRITMIA CON CC MAYOR	10	0,48%	12,00	2,0506
588	BRONQUITIS & ASMA EDAD >17 CON CC MAYOR	15	0,72%	10,67	1,2594
532	AIT, OCLUSIONES PRECEREBRALES, CONVULSIONES & CEFALEA CON CC MAYOR	9	0,43%	12,44	1,9725
560	TRAST.MUSCULOESQ.EXC.OSTEOMIEL.,ART.SEPTICA & TRAST.T.CONECT. CON CC MAYOR	8	0,39%	9,88	2,0599

2.070**12,25****1,6949**

Calidad e información y atención al paciente

Calidad

Objetivos institucionales de calidad

INDICADOR	RESULTADO HOSPITAL
Área de calidad percibida	
Grado de satisfacción global de los usuarios con la atención recibida en hospitalización, consultas, CA y urgencias (% de pacientes satisfechos y muy satisfechos)	97,5%
Nº de acciones de mejora implantadas en las áreas priorizadas según el resultado de la encuesta de satisfacción 2012	6
Nº de líneas de actuación puestas en marcha por el Comité de Calidad Percibida	4
Área de seguridad del paciente	
Nº de objetivos de seguridad del paciente establecidos en los centros	5
Porcentaje de implantación de responsables de seguridad del paciente por servicios clínicos /unidades	100%
Porcentaje de servicios clínicos en los que se han impartido sesiones de seguridad del paciente	100%
Nº de reuniones o visitas realizadas por directivos a las unidades vinculadas a temática de seguridad ("Rondas de seguridad").	4
Prevención de infecciones relacionadas con la atención sanitaria en paciente críticos (densidad de incidencia de bacteriemia asociada a catéter venoso central)	NA
Prevención de infecciones relacionadas con la atención sanitaria en paciente críticos (densidad de incidencia de neumonía asociada a ventilación mecánica)	NA
Prevalencia de infección nosocomial	2,78% (IC 95%1,4-6,6)
Nº de planes de mejora de higiene de manos desarrollados	3
Porcentaje de intervenciones quirúrgicas programadas en que se ha utilizado la lista de verificación quirúrgica	NA
Porcentaje de pacientes en los que se conoce el riesgo de úlceras según escalas validadas	100%

Existencia de protocolos de seguridad del paciente establecidos como prioritarios (órdenes verbales y profilaxis antibiótica)	100%
Área de gestión de calidad	
Planificación de la autoevaluación de acuerdo al Modelo EFQM	No
Monitorización de indicadores de gestión ambiental. Consumo de agua (m3/estancia)	0,24
Monitorización de indicadores de gestión ambiental. Consumo de electricidad (Kwh/m2)	128,87
Nº de líneas de actuación del Comité de Lactancia Materna	NA
Nº de líneas de actuación del Comité de Atención al dolor	5

Comisiones clínicas

Nombre	Número integrantes	Número reuniones
Comisión Central de Garantía de la Calidad. (Asume las funciones de las comisiones de: seguridad del paciente, calidad percibida, atención al dolor, higiene de manos, farmacia y terapéutica, formación continuada y documentación)	16	8

Otras actuaciones

- Higiene e Manos:

El día 6 de mayo de 2013, con motivo del Día Mundial de Higiene de Manos y bajo el lema “*Los pacientes también tienen voz*”, el Hospital Virgen de la Torre se propone realizar visitas a todos los pacientes hospitalizados y a sus familiares.

Durante la misma se pone en relevancia la importancia del lavado de manos para la seguridad del paciente y sus familiares, se les explica la correcta técnica de higiene de manos tanto con solución hidroalcohólica como agua y jabón, y se les entrega el tríptico explicativo “Save Lives Clean Your Hands” elaborado por la Organización Mundial de la Salud.

Se ha visitado al 100% de los pacientes hospitalizados, realizando las acciones previstas en el 78% de los casos; los motivos por los que no se realizan el 22% restante es por mal estado general del paciente y ausencia de familiares. Durante la visita también se verifica la existencia de dosificadores de solución hidroalcohólica en todas las habitaciones y de dosificadores de jabón para el lavado tradicional en todos los baños de las habitaciones de pacientes.

- Nutrición y Dietética:

El 28 de mayo, con motivo del Día Mundial de Nutrición, se organiza un taller de alimentación saludable impartido por la nutricionista del centro al que acudieron una treintena de personas, entre pacientes, familiares de éstos y profesionales.

Asimismo, el personal de cocina preparó unos menús especiales que incluyeron platos saludables con una atractiva presentación, con el fin de enseñar a comer sano de una manera apetecible. La iniciativa tuvo una gran acogida por parte de los pacientes ingresados, que pudieron degustar un puding de verduras o una pechuga de pavo rellena, entre otros platos.

Tanto el taller como los menús se diseñaron con el objetivo de promover una alimentación saludable y concienciar a la sociedad sobre la importancia de la nutrición para tener una salud óptima y mejorar la calidad de vida, así como para la prevención y el tratamiento de numerosas enfermedades.

- Cuidar al cuidador:

En los meses de febrero y noviembre se celebraron dos ediciones de cuatro sesiones para familiares y cuidadores del programa "Cuidar sin descuidarse". La organización de esta iniciativa se basa en la firme convicción de que la atención al paciente debe ser integral, y esto incluye sin duda la atención a la familia, sobre todo en procesos de enfermedad crónica o en fase avanzada y con gran nivel de dependencia, por la sobrecarga que provoca el cuidado del enfermo en estas situaciones.

Fueron impartidas por un equipo multidisciplinar de nueve profesionales (médico, psicólogo, enfermeras, auxiliares de enfermería, terapeuta ocupacional, dietista y trabajadores sociales) y asistieron un total de 167 familiares. Tras su finalización se pide a los asistentes que cumplimenten un cuestionario de calidad con los siguientes apartados: claridad en la explicación, duración de las charlas, utilidad para el enfermero y utilidad para el cuidador, la evacuación media de este cuestionario es de 9.04.

- Grupos de mejora: Gestión por procesos

Durante el año 2013 el Hospital Virgen de la Torre ha seguido trabajando en la gestión por procesos. Se continuó trabajando en el proceso de hospitalización y enfermedad avanzada, en el proceso de cocina, en el proceso de logística y almacén, en el proceso de fractura de cadera en el anciano frágil y en el proceso del trastorno del déficit y atención. Estos últimos procesos se realizan en conjunto con el Hospital Universitario Infanta Leonor. Han trabajado los siguientes grupos de mejora: gestión ambiental prevención y tratamiento de úlceras por presión, evaluación y seguimiento de caídas, seguimiento y evaluación de pacientes correctamente identificados y evaluación de documentación.

- Participación en Comisiones conjuntas con otros centros:

Durante el año 2013 profesionales del Hospital Virgen de la Torre han participado en comisiones conjuntas con el Hospital Universitario Infanta Leonor (infección hospitalaria y profilaxis antibiótica, tumores y prevención del tabaquismo) y con Atención Primaria (Ética asistencial).

Información y Atención al Paciente

Objetivos institucionales de información y atención al paciente

INDICADOR	RESULTADO DEL HOSPITAL	MEDIA GRUPO / OBJETIVO
Acciones de mejora desarrolladas en las áreas priorizadas según el resultado de las deficiencias detectadas por las sugerencias, quejas y reclamaciones.	3,00	al menos 3
Porcentaje de reclamaciones contestadas en menos de 30 días hábiles.	100,00	95,00
Porcentaje de reclamaciones adecuadas al manual de estilo. Grupo de trabajo.	Pte. estudio transversal de la DGAP	95,00
Porcentaje de entrega de Guías de Acogida para pacientes hospitalizados y acompañantes.	100,00	95,00
Porcentaje de implantación de protocolos de información asistencial.	100,00	95,00
Porcentaje de entrega de Guías de Información al Alta para pacientes hospitalizados y acompañantes.	97,22	95,00
Porcentaje de entrega de Guías de Atención al Duelo dirigida a familiares y allegados de pacientes fallecidos.	81,25	95,00
Creación de un registro de documentos informativos para pacientes (poster, folletos, guías.....) existentes en el centro hospitalario.	SI	creación del registro
Implementación de acciones de mejora en relación con el Proceso de Atención Integral al Paciente Oncológico (PAIPO)	No aplica	No aplica

Reclamaciones

Año	Presentadas	Contestadas en menos de 30 días
2013	24	100%
2012	274	98,20%

ACLARACION: En la comparativa interanual que figura en el cuadro de Reclamaciones, hay que tener en cuenta que se han extraído datos diferentes, pues los datos del año 2012 corresponden a todos los centros que dependen orgánicamente del Hospital Virgen de la Torre, es decir, están incluidos los dos Centros de Especialidades (CEP "Vicente Soldevilla" y CEP "Federica Montseny") y los dos Centros de Salud Mental (CSM "Peña Gorbea y CSM "Villa de Vallecas"), mientras que en el año 2013 solo está incluido el Hospital Virgen de la Torre.

Durante el año 2012, el Hospital Virgen de la Torre por si mismo tuvo 16 reclamaciones.

Principales motivos de reclamación

1.- DEMORA EN CONSULTAS O PRUEBAS DIAGNOSTICAS (8)

De las ocho reclamaciones que hemos contabilizado por este motivo, hay que reseñar que siete de ellas son relativas al Servicio de Rehabilitación.

2.- DISCONFORMIDAD CON LA ASISTENCIA (4)

Correspondientes a los siguientes Servicios:

- Paliativos (1)
- Radiodiagnóstico (1)
- M. Interna (1)

3.- FALTA DE ASISTENCIA (3) Las tres relativas al servicio de Radiología.

4.- TRATO PERSONAL (4)

Las cuales corresponden a los siguientes servicios:

- Radiodiagnóstico (1)
- Hospitalización (1)
- Rehabilitación (1)

5.- HABITABILIDAD Y CONFORT (2)

- Relativa a la falta de aire acondicionado en el centro (1)
- Problemas con la televisión (1)

6.- DESACUERDO CON ORGANIZACIÓN Y NORMAS (2)

7.- CITACIONES (2)

Otras actuaciones

Acogida a pacientes hospitalizados

Durante el año 2013, en el Hospital Virgen de la Torre se han realizado, por parte del Servicio de Atención al Paciente, visitas de acogida a los pacientes hospitalizados.

El propósito ha sido el 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 estimen oportuno.

Durante la misma, se confirma con ellos que se les ha entregado la Guía de Acogida en el momento del ingreso, al tiempo que se les aclara cualquier duda que les haya podido surgir.

Digitalización de los servicios de radiología del Hospital Virgen de la Torre y los CEPs Vicente Soldevilla y Federica Montseny

En el año 2013 el Hospital Virgen de la Torre ha llevado a cabo la integración radiológica SELENE – RIS/PACs. Se trata de un proyecto de la DG de Sistemas de Información Sanitaria junto con la UCR con el objetivo de almacenar y compartir información de pruebas e informes de diagnóstico de los hospitales conectados al “tercer nodo” y al “primer nodo”. Para ello se utilizan las instalaciones del CPD corporativo del SERMAS, ubicado en el nuevo edificio de consultas del Hospital 12 de octubre.

Para llevar a cabo este proyecto, el Hospital Virgen de la Torre tuvo que dotar de licencias DICOM a algunas modalidades de radiología, ya que carecían de ellas, y configurarlas para la comunicación con RIS/PACs.

En cada uno de los tres centros se creó una VLAN para los equipos de radiología, aislando dichos equipos del resto de los del centro, para minimizar el tráfico en la red. Pese a ello debido a la lentitud en la carga de ciertas imágenes, fue necesario ampliar la velocidad de la MACROLAN de los CEPs de Vicente Soldevilla y Federica Montseny de 10 Mbps a 100 Mbps.

Se instalan dos estaciones diagnósticas en los servicios de radiología de los CEPs y dos en el Hospital Virgen de la Torre, una ubicada en el servicio de radiología y otra en el servicio de medicina interna.

Se realizó la formación para los administrativos, técnicos y radiólogos de los tres centros.

Teniendo en cuenta que los tres centros trabajan con la Historia Clínica Electrónica, la operativa de trabajo es la siguiente: desde SELENE se mandan las listas de trabajo a las modalidades. Cuando se realiza la prueba, el técnico lo envía al PACs del tercer nodo y a través del RIS lo valida, el radiólogo ve la imagen y realiza el informe (para lo que dispone del programa de reconocimiento de voz Speech Magic), que queda integrado, junto con las imágenes, en la Historia Clínica Electrónica SELENE.

Gestión de calidad en el Servicio de limpieza en el CEP Vicente Soldevilla

- Se ha producido la incorporación de una nueva empresa adjudicataria para la ejecución del Servicio de Limpieza.
- Se ha comenzado la implantación de un sistema de gestión de calidad. Fases:
 - A. Recogida de información. Completada
 - B. Análisis de la información. Completada
 - C. Implantación: En marcha
 - a. Planificación y elaboración de documentación:
 - Hojas de registro. Consensuadas y aprobadas
 - Protocolo de limpieza. Elaborado y pendiente de aprobación
 - Check-list de evaluación de calidad. Elaborado pendiente de aprobación
 - b. Evaluación y seguimiento
 - Constitución de Comisión de Limpieza.
 - Inspecciones
 - Encuestas de satisfacción

Gestión de citas en el CEP Vicente Soldevilla

Creación de la ventanilla única para la gestión de las citas de consultas externas de especialistas y pruebas complementarias del CEP Vicente Soldevilla.

Acciones:

- Proporcionar a los pacientes de manera coordinada y en una única visita al centro las citas necesarias para la atención del proceso asistencial.
- Optimizar los recursos humanos existentes, mejorando la calidad percibida por el paciente y las condiciones del trabajo desempeñado por los administrativos de la unidad de citaciones.
- Mejorar el espacio físico del área de citaciones, al modificar la estructura existente.

Continuidad Asistencial

Consultas y pruebas solicitadas y realizadas para Atención Primaria

ESPECIALIDAD	Primeras Consultas	Solicitadas por A.P.	%	Realizadas para A.P.	%
Cardiología	4.445	3.779	85,02%	2.916	65,60%
Dermatología	6.187	6.644	107,39%	5.212	84,24%
Digestivo	1.902	1.802	94,74%	1.329	69,87%
Endocrinología	2.744	1.710	62,32%	1.468	53,50%
Neumología	2.934	2.162	73,69%	1.964	66,94%
Neurología	1.965	2.244	114,20%	1.702	86,62%
Rehabilitación	2.683	1.584	59,04%	1.131	42,15%
TOTAL ÁREA MÉDICA	22.860	19.925	87,16%	15.722	68,78%
C. General	3.589	3.040	84,70%	2.879	80,22%
Urología	2.253	2.151	95,47%	1.761	78,16%
Traumatología	9.221	8.694	94,28%	6.991	75,82%
ORL	7.183	7.600	105,81%	6.352	88,43%
Oftalmología	12.778	12.520	97,98%	10.344	80,95%
Ginecología	13.322	12.926	97,03%	11.180	83,92%
TOTAL AREA QUIRURGICA	48.346	46.931	97,07%	39.507	81,72%
TOTAL AREA OBSTÉTRICA	2.943	2.966	100,78%	2.460	83,59%
TOTAL	74.149	69.822	94,16%	57.689	77,80%

Técnica	Act. Propia + Concertada	Solicitadas por A.P.	%	Realizadas para A.P.	%
Radiología convencional	53.819	43.412	80,66%	38.791	72,08%
Ecografías	26.085	22.921	87,87%	18.962	72,69%
Mamografías	4.832	1.476	30,55%	1.322	27,36%
TAC	2.929	420	14,34%	369	12,60%

Docencia y formación continuada

Docencia

- **Docencia pregrado:** durante el año 2013 realizaron rotaciones clínicas de pregrado los estudiantes de las siguientes Universidades y titulaciones:
 - Universidad Europea de Madrid: seis estudiantes de Grado en Enfermería
 - Universidad Antonio de Nebrija: 12 estudiantes de Grado en Enfermería y 19 de Grado en Fisioterapia
 - Universidad Complutense de Madrid: 2 estudiantes de Grado en Trabajo Social y 4 de Grado en Dietética y Nutrición

Formación Continuada

Cursos/Jornadas/Sesiones/ Talleres	Número Horas	Número Asistentes
DIVISIÓN DE ENFERMERÍA		
Cursos		
Farmacología para enfermería	10	17
Cuidados básicos para auxiliares de enfermería	5	20
Movilización y manejo del paciente encamado	4	20
Cuidados holísticos del paciente crónico	15	18
Jornadas		
Sesiones		
Actualización de técnicas y procedimientos enfermeros en el CEP Federica Montseny	6	39
Actualización de técnicas y procedimientos enfermeros en el CEP Vicente Soldevilla	7	25
Actualización de técnicas y procedimientos enfermeros en hospitalización	8	102
Comunicación de errores de medicación y efectos adversos	2	22
Talleres		
Soporte vital básico	3	10

DIVISIÓN MÉDICA		
Sesiones		
Ciclo de revisiones bibliográficas de actualización en Medicina Interna	14	60
Higiene de manos y precauciones de transmisión VI	1	9
Talleres		
DIVISIÓN MÉDICA Y DE ENFERMERÍA		
Cursos		
Actuación ante urgencias médicas en pacientes hospitalizados en el Hospital Virgen de la Torre	15	16
Cuidados paliativos	15	23
DIVISIÓN DE MÉDICA, DE GESTIÓN Y ENFERMERÍA		
Cursos		
Atención multidisciplinar al paciente frágil: Análisis de nuevos modelos y reorientación de las guías clínicas de actuación en el HVT	20	56
Desarrollo de habilidades de comunicación con el paciente y sus familiares	10	18
Protección de datos	6	16
Gestión ambiental y residuos sanitarios	10	22
Jornadas		
Sesiones		
Higiene de manos y precauciones de transmisión I	1	13
Higiene de manos y precauciones de transmisión II	1	6
Higiene de manos y precauciones de transmisión III	1	19
Higiene de manos y precauciones de transmisión IV	1	12
Higiene de manos y precauciones de transmisión V	1	26
Protección de datos de carácter personal en el ámbito sanitario	1,5	27

Gestión económica

Gasto Real

El gasto del ejercicio medido en términos de Gasto Real, es decir depurando de las obligaciones corrientes, el pago de la cuenta 409 "Acreedores por operaciones pendientes de aplicar a presupuesto" del ejercicio anterior y sumando la cuenta 409 del propio ejercicio, así como sumando la cuenta 411 , " Acreedores por periodificación de gastos presupuestarios" del ejercicio, ha sido el siguiente:

PROGRAMA 761 Hospital Virgen de la Torre	Importes
CAPÍTULO I	24.230.239
CAPÍTULO II	4.861.776
CAPÍTULO III	0
CAPÍTULO VI	83.574
CAPÍTULO VIII	6.859
TOTAL	29.182.447

Farmacia

COMPRAS	AÑO 2013	% INC 2013/2012
Total adquisiciones directas	480.001	8,04%
ANTIBIOTICOS	180.116	36,61%
AGENTES DIAGNOSTICOS Y MEDIOS DE CONTRASTE	90.402	1,61%
SOLUCIONES PARA PERFUSIÓN Y DILUCIÓN	40.692	-7,22%
DESCONOCIDO	20.491	-15,35%
ANTICOAGULANTES Y ANTIAGREGANTES	17.898	4,54%

Indicadores Farmacoterapéuticos

Receta % Pacientes nuevos anticoagulantes orales	38,46%
Receta % DDD ara II AE+AP	63,70%

Otras actividades del hospital

Premios

- **Congreso de Hostelería Hospitalaria**

Por segundo año consecutivo, el Hospital Virgen de la Torre resultó premiado en el Congreso de Hostelería Hospitalaria, esta vez con el tercer premio a la mejor comunicación oral, por el trabajo titulado *Evaluación y mejora del estado nutricional del paciente con dieta triturada (túrmix) durante su ingreso hospitalario*.

La autora del estudio es la nutricionista del Hospital Virgen de la Torre, Verónica Chazin.

Certificaciones, acreditaciones

- **Red de Hospitales sin Humo (HsH)**

El Hospital Virgen de la Torre vio recompensada su labor de promoción de la salud y prevención del tabaquismo en 2013 con la acreditación en categoría de plata de la Red de Hospitales sin Humo de la Comunidad de Madrid, que obtuvo por segundo año consecutivo.

Actividades divulgativas dirigidas a pacientes y profesionales

- **Día de la Nutrición**

El Hospital Virgen de la Torre se unió a la celebración del Día Nacional de la Nutrición (28 de mayo) con un taller de alimentación saludable impartido por la nutricionista del centro y dirigido a pacientes, familiares y profesionales sanitarios interesados.

Asimismo, el personal de cocina preparó unos menús especiales de platos saludables con una atractiva presentación, con el fin de enseñar a comer sano de una manera apetecible.

- **'Maratones' de donación de sangre, en colaboración con el Centro de Transfusión de la Comunidad de Madrid**

Se celebraron dos ediciones, en junio y diciembre, en las que participó tanto el Hospital Virgen de la Torre como el otro hospital público de vallecas, Infanta Leonor. En total, 119 personas acudieron a donar sangre.

Actividades con asociaciones u otras instituciones

En 2013 se firmó un **convenio de colaboración con la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC)** para la incorporación de voluntariado en los Hospitales Universitario Infanta Leonor y Virgen de la Torre.