

# MEMORIA ANUAL SERVICIO DE ADMISIÓN Y DOCUMENTACIÓN CLÍNICA

## 2022

*El presente documento establece el compromiso en la gestión de los servicios con los objetivos del Hospital. Estos objetivos están alineados con el marco estratégico del SERMAS y con la visión del HUPHM para 2025.*

**El Jefe de Servicio**

## Tabla de contenido

1.	Contexto	1
1.1	Alcance del servicio:	1
1.2	Análisis del contexto (daño):	7
1.3	Grupos de interés:	8
2.	Liderazgo	9
2.1	Tipo de liderazgo y vías de comunicación general	9
2.2	Sistema de comunicación del contrato de gestión al servicio	9
2.3	Proyectos del servicio año 2022	9
3.	Soporte	11
3.1	Gestión del conocimiento	11
4.	Operaciones	16
5.	Evaluación del desempeño	17
5.1	Datos asistenciales, INVESTIGACIÓN, DE CUIDADOS, CONTINUIDAD ASISTENCIAL o docencia más relevantes	17
5.2	Encuestas de satisfacción a pacientes y/o profesionales	21
5.3	acreditaciones, certificaciones, premios, reconocimientos, otros:	21
6.	Mejora	22
6.1	Rondas de seguridad y principales acciones de mejora	22
6.2	uso de la plataforma virtual de notificación de incidentes de seguridad y errores de medicación (cistem) y acciones de mejora.	22

# 1. Contexto

## 1.1 ALCANCE DEL SERVICIO:

La creciente complejidad de las organizaciones hospitalarias conlleva la necesidad de organizar estructuras que faciliten la ordenación y coordinación de las actividades sanitarias (GIL; GORDO; IZQUIERDO, 1989, p. 3-5). Los SADC constituyen, hoy día, esta estructura de apoyo en los hospitales. Su finalidad es mantener en todo momento un principio básico de eficiencia en la utilización de los recursos y la cohesión del conjunto de la organización frente al paciente y su proceso asistencial, integrando en un único servicio, la Unidad de Admisión y el Servicio de Documentación Clínica. Es un servicio no asistencial dependiente de la Dirección Gerencia del Hospital,

### 1.1.1. Breve recordatorio histórico

En 1967 se creó el Archivo Central de Historias Clínicas en el hospital. Y en 1969, el Dr. A García Cubero, Jefe del Archivo del hospital, publica el 1º libro en España sobre Archivos de Historias Clínicas (GARCIA CUBERO, 1967). En 1967 las funciones de Admisión, que se reducían a la gestión de ingresos, dependían de la Secretaría General del Hospital. En 1992 se crea la Unidad de Admisión, dependiente de la Dirección Gerencia. En 2005 se crea el Servicio de Admisión y Documentación Clínica del hospital, bajo la jefatura del Dr. Arturo José Ramos Martín-Vegue, al fusionar la Unidad de Admisión y la Sección de Archivo y Documentación Clínica. El objetivo fue centralizar en un único servicio las tareas de admisión de pacientes y la gestión de su documentación clínica, de cara al traslado a la nueva sede de Majadahonda -llevado a cabo en el año 2008- y para desarrollar plenamente las funciones legalmente establecidas para los SADC (RAMOS, 2014, pp. 236-239).

### 1.1.2. Funciones legalmente establecidas

En el año 2001, se regula legalmente en el Instituto Nacional de la Salud la categoría de médico de Admisión y Documentación Clínica. Esta norma legal establece las siguientes responsabilidades y funciones a desarrollar en los SADC (MINISTERIO DE SANIDAD, 2001, pp. 29021-29022).

#### *A. Gestión de pacientes*

##### **1º. Organizar y gestionar operativamente:**

**El acceso a los usuarios** a las prestaciones de asistencia especializada en el ámbito correspondiente, garantizado en todo momento el principio de equidad.

**La demanda de asistencia especializada en régimen ambulatorio**, incluyendo consultas externas, exploraciones y unidades especiales (hospital de día, cirugía ambulatoria, etc.).

**La demanda de hospitalización:** solicitud de ingreso, programación de ingresos, control y autorización de traslados y altas, y gestión de camas.

**La demanda quirúrgica:** registro, mantenimiento y comunicación de pacientes en espera de intervención, coordinación de la programación quirúrgica y registro de las intervenciones.

**El registro de pacientes atendidos en urgencias.**

2º. **Gestionar y coordinarse** con otras instituciones sanitarias para la tramitación y autorización de **traslados** de/a otros centros y el correspondiente **transporte sanitario**.

3º. **Creación, actualización y mantenimiento del fichero de pacientes** en el centro, garantizando su coherencia, integridad, fiabilidad, así como la confidencialidad de la información.

4º **Establecer los cauces de comunicación y coordinación** necesarios con **atención primaria**.

#### ***B. Gestión de la información asistencial***

1º. **Coordinarse** con los distintos servicios y unidades del hospital en la **recogida de datos necesarios** para una mejor planificación y gestión del centro, elaborando los informes necesarios para ellos.

2º. **Colaboración** con el área de gestión del hospital en la recogida de datos para la **facturación**.

3º. **Clasificar, integrar y coordinar** toda la **información clínico-asistencial** generada independientemente de su soporte físico (impresos, películas).

4º. **Desarrollar los sistemas de recuperación de información clínica** para usos asistenciales, docentes, de investigación, etc.

5º. **Participar** en los programas de investigación, el **plan de formación** y en las actividades de mejora de la **calidad** propias de su especialidad.

#### ***C. Gestión de la documentación clínica***

1º. **Gestión y organización de los archivos** de documentación e historias clínicas, asegurando que su configuración y utilización se ajustan a las previsiones contenidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

2º. **Establecer**, en colaboración con las instancias determinadas por cada centro, la **normativa** acerca de la localización, el préstamo y la devolución de **las historias clínicas**, estableciendo mecanismos que aseguren su disponibilidad y velen por su confidencialidad.

3º. **Normalizar la documentación clínica** del centro para su correcta homogeneización, en colaboración con la comisión de historias clínicas.

4º **Codificación clínica**: elaboración de índices, codificación, análisis y difusión de la información extraída de las historias clínicas, elaboración del conjunto mínimo básico de datos y sistemas de clasificación de pacientes y desarrollo de medidas para garantizar su fiabilidad.

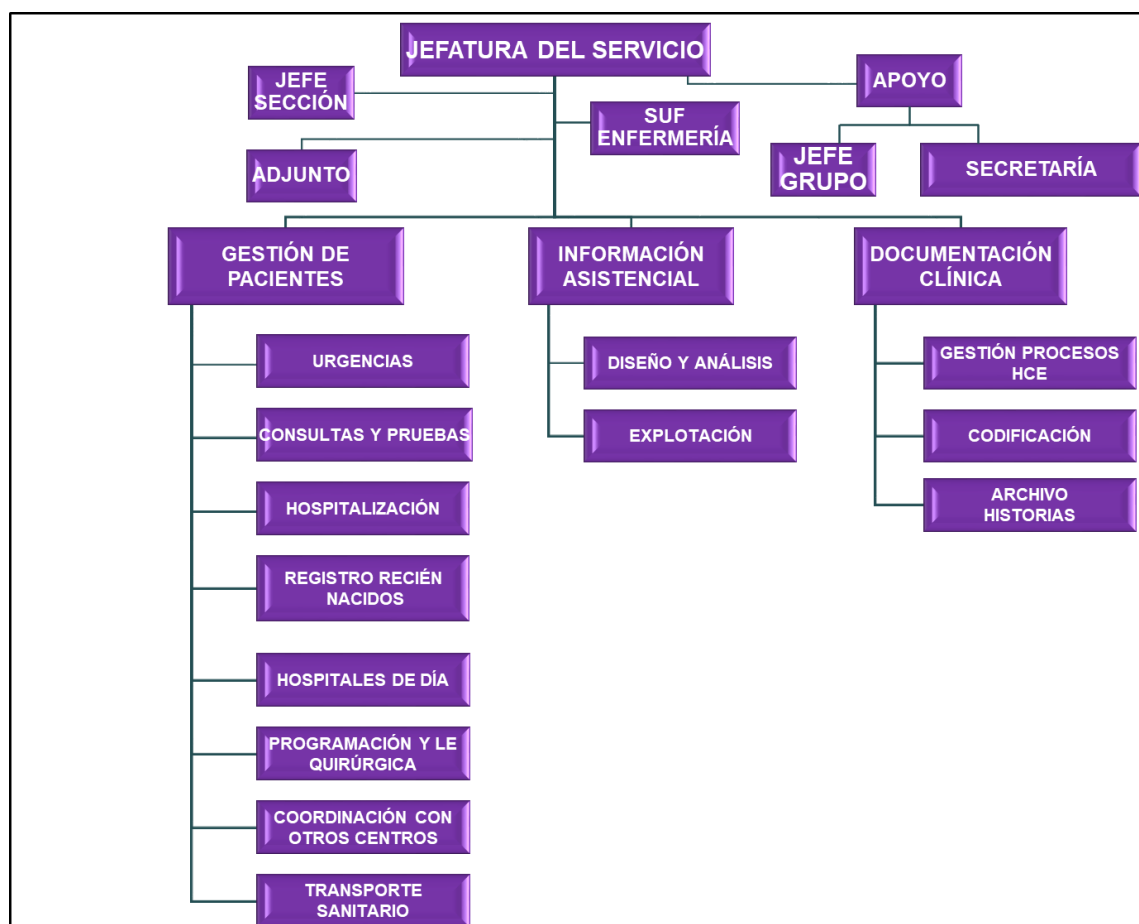
#### **1.1.3. Organigrama**

En la figura se presenta el organigrama del SADC. El servicio cuenta actualmente con 1 Jefe de Servicio, 1 Jefe de Sección, 1 Médico Adjunto, 1 Supervisor de Enfermería, 1 Jefe de Grupo Administrativo, 1 Secretaria, 8 Técnicos Superiores en Documentación y 48 Auxiliares Administrativos.

- ✓ Jefe de Servicio: Dr. Arturo José **Ramos** Martín-Vegue.
- ✓ Jefe de Sección: Dr. Agustín **García** Sanguino.
- ✓ Médico Adjunto: Dr. Raúl **Fallos** Martí.

- ✓ Supervisor de Enfermería: D. Juan Manuel **Quesada** López.
- ✓ Coordinadora Administrativa: D<sup>a</sup>. Patricia **del Río** Donaire.
- ✓ Personal de Enfermería:
  - D<sup>a</sup> Isabel **Calvo** Tomeo.
  - D<sup>a</sup>. Esther **Herranz** Herrero.
  - D. Miguel **Paramio** Valtierra.
  - D. Carlos **Pérez** Andújar.
  - D. Héctor **Nafría** Soria (entre 16-6-200 al 16-5-2022).

La actividad de codificación está externalizada, dependiendo orgánicamente los codificadores de la empresa externa, pero funcionalmente de la jefatura de servicio. Los auxiliares administrativos también tienen doble dependencia: **orgánica**, de la empresa concesionada, y **funcional** de la jefatura de servicio.



#### 1.1.4. Perfil profesional

La Sociedad Española de Documentación Médica (SEDOM) se fundó en 1985 y reúne a “los documentalistas médicos que ejercen sus funciones en el ámbito clínico (médicos de admisión y documentación clínica), sanitario o científico” (SOCIEDAD ESPAÑOLA DE DOCUMENTACIÓN MÉDICA, 2021) con el objetivo de “contribuir al desarrollo científico de sus asociados y promover la investigación, estudio y difusión de la Documentación Médica, así como, fomentar y difundir sus aplicaciones; y fomentar

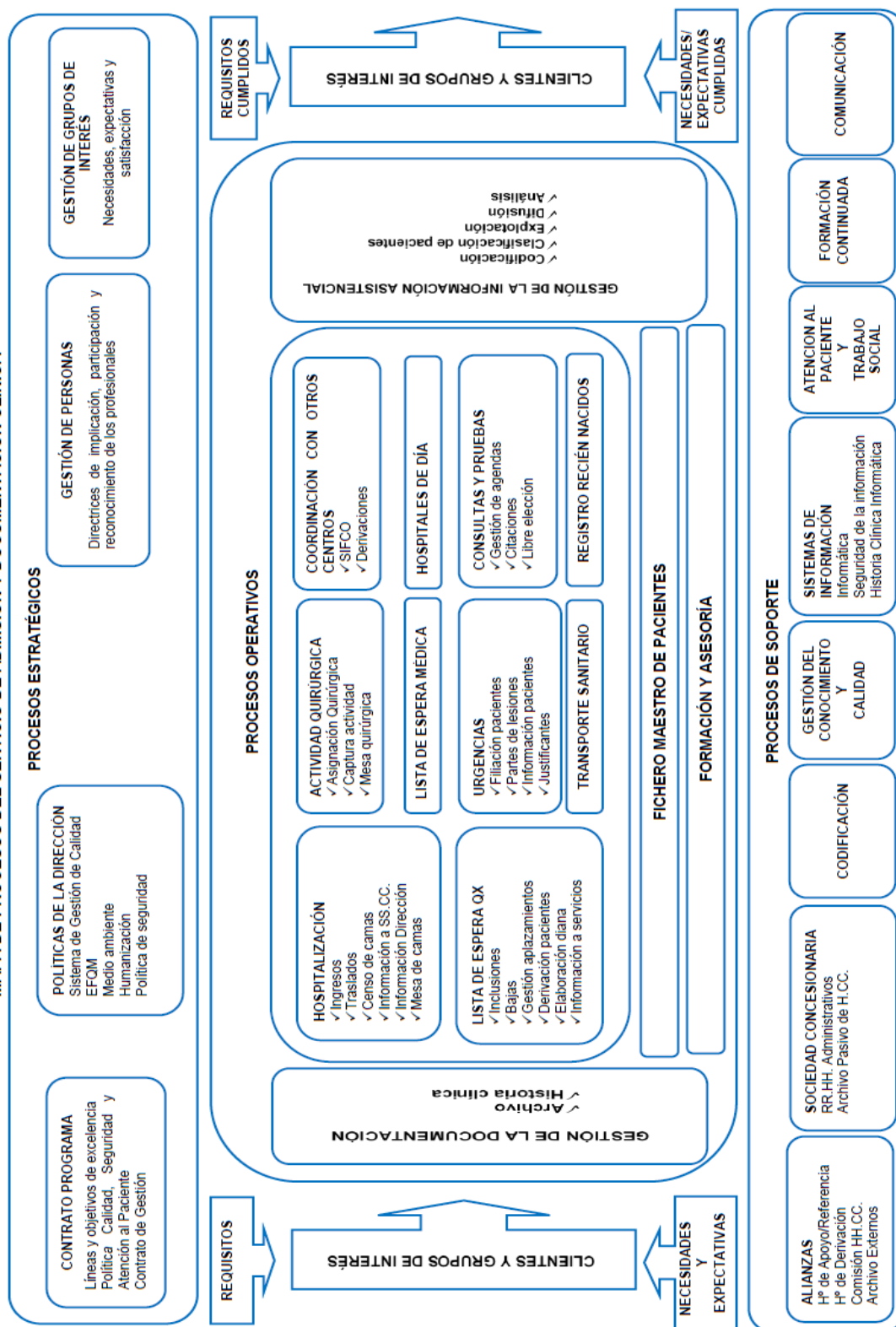
la colaboración con otras Sociedades Científicas a fin de establecer programas comunes” (SOCIEDAD ESPAÑOLA DE DOCUMENTACIÓN MÉDICA, 2002). La SEDOM, en 1992, elaboró un proyecto de perfil profesional del documentalista médico publicado en la revista de la Sociedad, *Papeles Médicos*, que se cierra definitivamente con la experiencia y desarrollo de los SADC.

### 1.1.5. Responsabilidades profesionales

El SADC es un servicio multidisciplinar en el que forman parte profesionales de la salud de distintas categorías: facultativos médicos, personal de enfermería, técnicos superiores en documentación sanitaria, administrativos y celadores. En la tabla pueden observarse las responsabilidades de cada una de las categorías que desarrollan su profesión en los SADC del hospital. Hay trabajadores de distintos departamentos del hospital que aportan riqueza en la toma de decisiones, lo que conlleva que el SADC tenga un conocimiento holístico del funcionamiento de la estructura hospitalaria.

RESPONSABILIDADES DE LOS PROFESIONALES DE ADMISIÓN Y DOCUMENTACIÓN CLÍNICA	PERFIL PROFESIONAL Y COMPETENCIAS
<b>FACULTATIVOS</b>	Grado en Medicina (Jefe de Servicio y de sección)
Jefatura del Servicio	TIC
Coordinación con la división médica	Calidad
Autorización de asistencias	Gestión de Recursos Humanos
Programación de asistencias	Bioética
Gestión de la historia clínica	Legislación sanitaria
Diseño y administración del sistema de información	Economía de la salud
Evaluación de la información asistencial	Sistemas de análisis y recuperación de la información
Evaluación de la atención a pacientes	Codificación clínica
Gestión clínica y revisión de utilización	Sistemas de clasificación de pacientes
<b>ENFERMERÍA</b>	Gestión sanitaria
Coordinación con la división de enfermería	Epidemiología
Gestión de camas	Gestión documental y archivística
Coordinación de la actividad asistencial	Estadística e Investigación
Diseño y evaluación de tareas de gestión de pacientes	
<b>ENFERMERÍA</b>	
Codificación clínica	
Agrupación de pacientes	
Búsquedas documentales	
<b>ADMINISTRATIVOS</b>	
Captura, registro y mantenimiento de datos	
Gestión de archivo	
Gestión de traslados	
Secretaría asistencial	
<b>CELADORES/TIGAS</b>	
Mensajería de documentación	
Acompañamiento de pacientes	

### 1.1.6. Mapa de procesos de Admisión



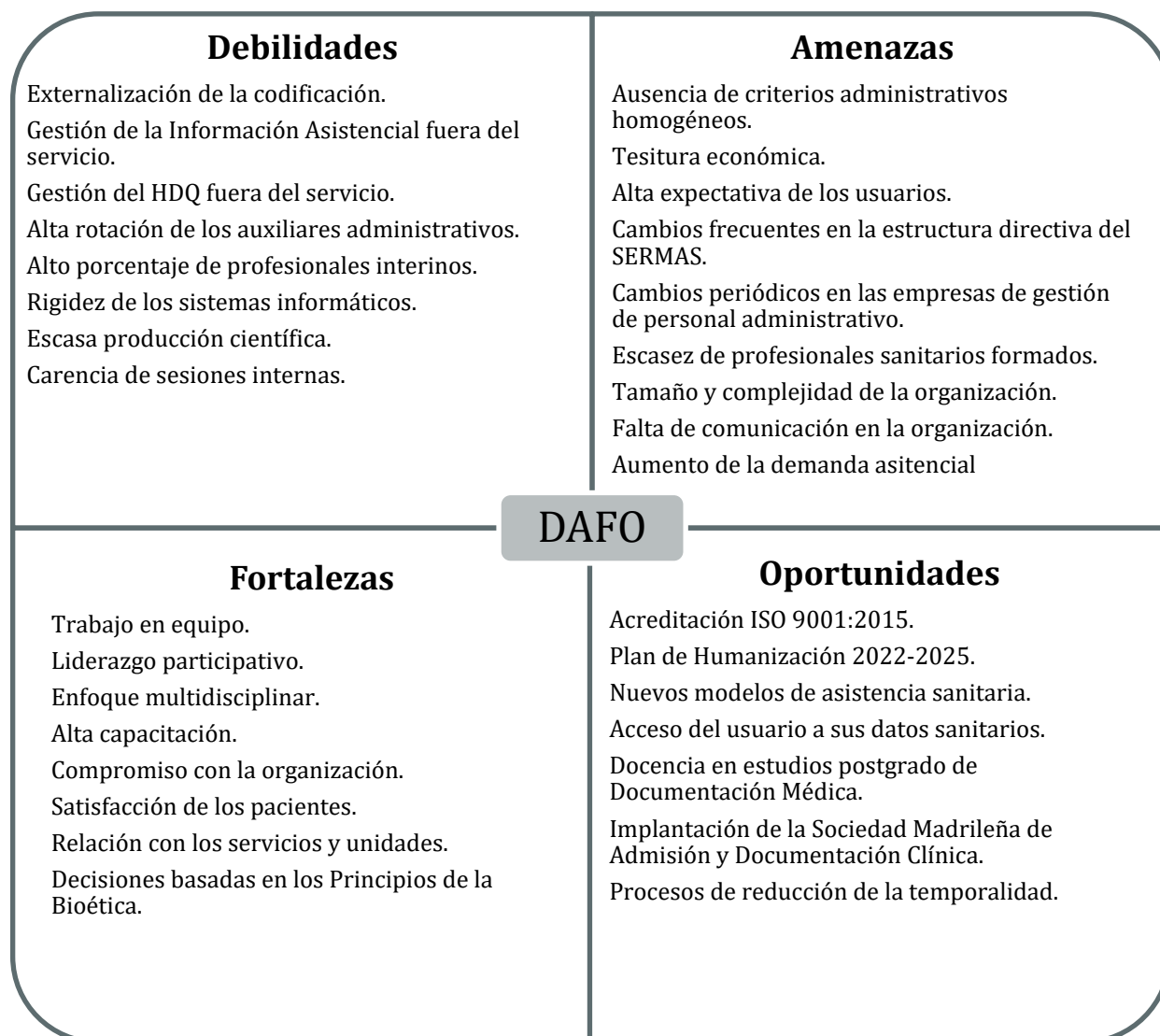
#### **1.1.7. El Servicio de Admisión y Documentación Clínica en el año 2025**

En 2025 el SADC ha de ser un servicio referente en la coordinación de todos los procesos administrativos de gestión de pacientes dentro de la organización. A la vez que ser reconocido por mejorar la organización del hospital, basándose en la coordinación entre la gestión y la clínica, transmitiendo principios de equidad y eficiencia, tanto a los pacientes, como a los profesionales. Para lo cual, requerimos a la organización, en la medida de lo posible, apoyo para conseguir:

- ✓ Completar la plantilla orgánica del servicio con la incorporación de un facultativo en la plaza vacante.
- ✓ Estatutarización de los facultativos especialista de área.
- ✓ Estatutarización del personal de enfermería.
- ✓ Internalización del 100% de la codificación clínica: altas de hospitalización, episodios de Cirugía Mayor Ambulatoria y episodios de Hospital de Día.
- ✓ Completar la cartera de servicios con:
  - La gestión administrativa del Hospital de Día Quirúrgico.
  - La gestión de la Información Clínico Asistencial del Hospital.
- ✓ La acreditación del Servicio por la ISO 9001:2015.



## 1.2 ANÁLISIS DEL CONTEXTO (DAFO):



### 1.3 GRUPOS DE INTERÉS:

Grupo de interés	Qué necesidades pueden tener	Cuáles pueden ser sus expectativas con respecto al servicio
<b>Sociedad Concesionaria</b>	Formación de los trabajadores de nueva incorporación. Estabilidad en el puesto de trabajo. Unificación de criterios administrativos en los servicios.	Contratación de personal formado.  Mejora de las condiciones laborales.  Difusión y conocimiento de los protocolos administrativos comunes.
<b>NHC (empresa subcontratada de codificación)</b>	Formación continuada Cumplimiento de los pliegos con la misma exigencia que en 2022.	Sesiones conjuntas de Documentación Clínica y Codificación. Conocimiento y aplicación de la Normativa de codificación vigente.
<b>Servicio de Informática</b>	Automatización para la explotación de datos. Actualización de equipos. Flexibilidad del HIS. Mantenimiento de hardware y software.	Agilidad y plasticidad en las soluciones. Interlocutor único. Relaciones fluidas. Reuniones periódicas. Planificación.
<b>Sistemas de Información</b>	Definición clara de funciones.	Diseño de un único sistema de información clínico asistencial dependiente del SADC.
<b>Unidad de Calidad</b>	Formación en calidad. Apoyo y asesoramiento.	Continuar con la relación de colaboración actual.
<b>Servicio de Atención al Paciente</b>	Definición clara de funciones.	Relaciones fluidas. Reuniones periódicas.
<b>Servicio de Trabajo Social</b>	Protocolos conjuntos de actuación.	Continuar con la relación de colaboración actual.
<b>Formación Continuada</b>	Consolidar las nuevos proyectos de formación.	Continuar con la relación de colaboración actual.
<b>Comunicación</b>	Intranet para SADC. Web general para SADC.	Autonomía de gestión.

## 2. Liderazgo

### 2.1 TIPO DE LIDERAZGO Y VÍAS DE COMUNICACIÓN GENERAL

El liderazgo se lleva a cabo de manera participativa a través de la Comisión de Responsables del Servicio, constituida por los facultativos del servicio, el supervisor de enfermería y la coordinadora administrativa. El Jefe de Servicio tiene la última palabra, pero la responsabilidad en la toma de decisiones está distribuida entre todos los miembros de la comisión, siendo tomadas en cuenta todas las opiniones.

La Comisión de Responsables se reúne una vez a la semana. Se realiza una convocatoria formal con un orden del día establecido y se levanta acta con los asuntos y los acuerdos tratados.

Los acuerdos y los protocolos de trabajo y manuales de funcionamiento de las tareas administrativas propios de cada unidad se distribuyen a través de correo electrónico entre todos los trabajadores del servicio.

Las modificaciones y actualizaciones que se llevan a cabo son comunicadas también de forma verbal, a través de reuniones con los trabajadores que conforman las distintas unidades del servicio.

### 2.2 SISTEMA DE COMUNICACIÓN DEL CONTRATO DE GESTIÓN AL SERVICIO

El Contrato de Gestión fue presentado por el Jefe de Servicio en una reunión de la Comisión de Responsables, discutiéndose en particular, los objetivos para el año 2022 y eligiendo para el Contrato de Gestión aquellos que tenían relación directa y afectaban a las tareas y responsabilidades del servicio. Posteriormente, fue difundido a los miembros de la comisión a través de correo electrónico.

### 2.3 PROYECTOS DEL SERVICIO AÑO 2022

Título	Breve Resumen del proyecto	Iniciado/finalizado	Responsable del proyecto
<b>Certificación con ISO 9001:2015</b>	Certificación del servicio en el año 2024	Iniciado en 2022	Dr. Fallos Martí
<b>Expurgo de documentación clínica pasiva</b>	Elaboración del Protocolo. Supervisión del expurgo	Iniciado en 2022	Dr. Ramos Martín-Vegue
<b>Comisión de Responsables</b>	Consolidación de la comisión	Iniciado en octubre 2021	Dr. Ramos Martín-Vegue
<b>Política de seguridad</b>	Implantación	Iniciado en 2022	Dr. García Sanguino
<b>Normalización de guías y manuales</b>	Actualización	Iniciado en 2022	D <sup>a</sup> Patricia del Río

### **Expurgo de documentación clínica pasiva**

En colaboración con la Comisión de Historias Clínicas durante el año 2022 se llevó a cabo el Procedimiento de Expurgo de la documentación Clínica Pasiva archivada en las dependencias de IRON MOUNTAIN, empresa subcontratada de la Empresa concesionaria para la gestión de la documentación clínica y administrativa del hospital.

Se detectaron los diferentes tipos documentales y sus soportes correspondientes y se eligieron los impresos de la Historia Clínica a expurgar con el criterio de su no utilidad para la asistencia al paciente, la docencia y la investigación.

Se analizaron más de 1.000.000 de documentos clínicos, que no forman parte de las historias clínicas, y se marcaron en el inventario aportado por la empresa aquellos tipos documentales a destruir.

Se auditó a la empresa que efectúa el expurgo y se dio el visto bueno para comenzar con la destrucción de documentación.

### **Certificación con ISO 9001:2015**

El SADC solicitó a la Unidad de Calidad del Hospital la candidatura para la acreditación con la Norma ISO 9001:2015, siendo aceptada para el año 2014.

Dos profesionales del SADC acudieron a los cursos Implantación y Auditoría Interna de la Norma ISO 9001:2015 y a la Jornada de Calidad HUPHM.

Se diseñó el Mapa de Procesos del SADC, y se comenzaron a redactar los diferentes procesos.

### **Comisión de Responsables**

A finales del año 2021 se instauró en el servicio la Comisión de responsables para profundizar en el liderazgo participativo y como herramienta para una gestión más eficaz del servicio. Está constituida por el Jefe de Servicio, el Jefe de Sección, el supervisor de Enfermería y la coordinadora Administrativa.

Durante el año 2002 se ha consolidado el proyecto realizándose 22 reuniones, siendo convocadas con Orden del día y levantándose acta con los asuntos y acuerdos adoptados.

### **Política de seguridad**

Durante el año 2022 se nombró un responsable de seguridad que acudió convocadas por la Dirección y se encargó de analizar y proponer soluciones a los dos incidentes de seguridad que tuvieron relación con las actividades del SADC.

### **Normalización de guías y manuales**

El proyecto de acreditación del SADC con la Norma ISO 9001:2015 llevó consigo la decisión adoptada en la comisión de Responsables de analizar todos los Manuales de Procedimiento y las Guías y Protocolos de actuación. Se ha llevado a cabo este proyecto en los documentos que se especifican en el apartado **4. Operaciones**, de esta memoria.

### 3. Soporte

#### 3.1 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Título	Observaciones
<b>Sesión de Seguridad</b>	<p><b>Responsables</b> de seguridad:</p> <p>Héctor Nafría Soria</p> <p>Dr. Agustín García Sanguino</p> <p><b>Sesiones</b> (3 sesiones presenciales de los dos responsables):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calidad de la Asistencia y Seguridad del Paciente: encuentro responsables de seguridad 2022 (5 horas) Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda, 9 de marzo de 2022.</li> <li>✓ Preparación auditoría interna HUPHM (5 horas) Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda, 11 de mayo de 2022.</li> <li>✓ 4ª reunión: Feed-Back Auditoría Observacional y Mesa de Seguridad. (5 horas) Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda, 26 de octubre de 2022.</li> </ul>
<b>Comunicaciones en Congresos</b>	<p>Raúl <b>Fallos</b> Martí, Juan Manuel <b>Quesada</b> López, Alberto Vallejo-Plaza, Arturo José <b>Ramos</b> Martín-Vegue, Agustín <b>García</b> Sanguino. Manejo del proceso cataratas tras la pandemia. XVII Congreso Nacional de Documentación Médica. Aranjuez, 9-11 de junio de 2022.</p> <p>Raúl <b>Fallos</b> Martí, Alberto Vallejo-Plaza, Arturo José <b>Ramos</b> Martín-Vegue, Agustín <b>García</b> Sanguino. <i>Manejo de la Lista de Espera Quirúrgica tras la pandemia</i>. XVII Congreso Nacional de Documentación Médica. Aranjuez, 9-11 de junio de 2022.</p> <p>Arturo José <b>Ramos</b> Martín-Vegue, Raúl <b>Fallos</b> Martí, Agustín <b>García</b> Sanguino, María Ángeles González Alonso, Juan Manuel <b>Quesada</b> López, Alberto Vallejo-Plaza. 20º Aniversario de la Ley 41/2002, ¿urge su renovación? XVII Congreso Nacional de Documentación Médica. Aranjuez, 9-11 de junio de 2022.</p> <p>J Portolés, P. López-Sánchez, M Valdenebro, P Sánchez Briaes, J Relea Puyol, ML Serrano Salazar, L Martín Testillano, JM Martín Giner, A <b>Ramos</b>, M Marqués. <i>El fracaso renal agudo en pacientes sin ERC previa prolonga el ingreso e incrementa la mortalidad intrahospitalaria</i>. Análisis "real world data". 52º Congreso Nacional de la sociedad Española de Nefrología. Granada, 12-14 de noviembre de 2022.</p> <p>J Portolés, P. López-Sánchez, M Valdenebro, ML Serrano, P Sánchez Briaes, A <b>Ramos</b>, JM Martín Giner, MR Llópez-Carratala, F Zalamea, M Marqués. Análisis de bases de datos corporativas en un sistema de salud regional: el fracaso renal agudo añadido sobre ERC como factor pronóstico intrahospitalario. 52º Congreso Nacional de la sociedad Española de Nefrología. Granada, 12-14 de noviembre de 2022.</p> <p>Juan Cristóbal Sánchez, Beatriz Núñez García, Mariola Blanco, Virginia Calvo, Blanca Cantos Sánchez de Ibarguren, Miriam Méndez, Ramón Agudo, Arturo José <b>Ramos</b>, Ana Royuela, Mariano Provencio-Pulla. <i>Measuring the great objective: have we transfered the increase in overall survival in stage IV non-small cell Lung cáncer from clinical trials to clinical practice?</i> 58º Reunión Anual de la American Society of Clinical Oncology (ASCO). Chicago, 3-7 de junio de 2022.</p>

<b>Publicaciones</b>	<p> <b>Nafría</b> Soria H. <i>Las enfermeras de práctica avanzada: una oportunidad para los pacientes con enfermedades raras.</i> [editorial]. Metas Enferm, Nº 10.  DOI: <a href="https://doi.org/10.35667/MetasEnf.2021.24.1003081841">https://doi.org/10.35667/MetasEnf.2021.24.1003081841</a> </p> <p> Ortiz del Pozo P, Soria Milla MA, <b>Quesada</b> López JM, Navasquillo Lorda A, de Antonio Díaz MM, de Juan García S, Alonso Fernández P. <i>La gestión de pacientes en el área quirúrgica. Ejercicios Prácticos: Enunciados y resoluciones.</i> En: Soria Milla MA, Alcaide Costa JR (editores). La Gestión de Pacientes. Vol. 3 Bis. Madrid: Ediciones Telómera; 2022. pp. 199-226. </p> <p> Navalón Cebrián R, Alonso Fernández P, García Recuero II, Pérez serrano P, Navasquillo Lorda A, <b>Quesada</b> López JM. <i>La codificación de la información asistencial en sus diferentes ámbitos y modalidades. Ejercicios Prácticos: Enunciados y resoluciones.</i> En: Soria Milla MA, Alcaide Costa JR (editores). La Gestión de Pacientes. Vol. 3 Bis. Madrid: Ediciones Telómera; 2022. pp. 273-288. </p> <p> <b>Ramos</b> Martín-Vegue AJ. <i>Bioética y normativa asociada. Manual del alumno: Contenidos didácticos.</i> En: Soria Milla MA, Alcaide Costa JR (editores). La Gestión de Pacientes. Vol. 1 Bis. Madrid: Ediciones Telómera; 2022. pp. 9-86. </p> <p> <b>Ramos</b> Martín-Vegue AJ, Toledo Bartolomé D. <i>La codificación de la información asistencial en sus diferentes ámbitos y modalidades. Manual del alumno: Contenidos didácticos.</i> En: Soria Milla MA, Alcaide Costa JR (editores). La Gestión de Pacientes. Vol. 1 Bis. Madrid: Ediciones Telómera; 2022. pp. 151-252. </p> <p> <b>Ramos</b> Martín-Vegue AJ, Toledo Bartolomé D. <i>La codificación de la información asistencial en sus diferentes ámbitos y modalidades. Manual del alumno: Contenidos didácticos.</i> En: Soria Milla MA, Alcaide Costa JR (editores). La Gestión de Pacientes. Vol. 3 Bis 2022. Madrid: Ediciones Telómera; 2022. pp. 323-386. </p> <p> <b>Ramos</b> Martín-Vegue AJ, Río Gallegos FJ. <i>Bioética y normativa asociada. El proceso de donación y trasplante de órganos y tejidos. Ejercicios prácticos: enunciados y respuestas alternativas de solución.</i> En: Soria Milla MA, Alcaide Costa JR (editores). La Gestión de Pacientes. Vol. 3 Bis 2022. Madrid: Ediciones Telómera; 2022. pp. 551-588. </p> <p> López Arenas MA, <b>Ramos</b> Martín-Vegue AJ. <i>El Fichero Maestro de Pacientes. Bioética y normativa aplicada. Ejercicios prácticos: enunciados y respuestas alternativas de solución.</i> En: Soria Milla MA, Alcaide Costa JR (editores). La Gestión de Pacientes. Vol. 3 Bis 2021. Madrid: Ediciones Telómera; 2022. pp. 43-80. </p> <p> Juan Cristóbal Sánchez, Beatriz Núñez García, Mariola Blanco, Virginia Calvo, Blanca Cantos Sánchez de Ibarguren, Miriam Méndez, Ramón Agudo, Arturo José <b>Ramos</b>, Ana Royuela, Mariano Provencio-Pulla. <i>Measuring the great objective: have we transferred the increase in overall survival in stage IV non-small cell Lung cancer from clinical trials to clinical practice?</i> J Clin Oncol 40, 2022 (Suplemento 16; resumen 18734)  DOI 10.1200/JCO.2022.40.16_suppl.e 18734. </p>
----------------------	--

	<p>JC Sánchez González, B Núñez García, M Blanco Clemente, V Calvo de Juan, M Méndez García, B Cantos Sánchez de Ibarguren, M Sánchez del Corral, AJ <b>Ramos</b> Martín-Vegue, A Royuela, M Provencio. <i>Into the wild assesing acute care for Lung cancer patients, a cohort study to improve cancer care at emergency departament. Journal of Toracic ncology</i>. Vol 17, Nº 95, Sep 2022, S253-S254.</p>
<b>Sesiones formativas</b>	<p><b>Auxiliares administrativos</b> de la empresa subcontratada de gestión de personal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 49 Sesiones (una por trabajador asignado al servicio): Empresa, Derechos Humanos y ODS (1 hora). Grupo Servicio Móvil, 2022.</li> <li>✓ M<sup>a</sup> Jesús Barbero Aragón (30 horas). Excel: tablas dinámicas. Grupo Nexcom, 2002.</li> <li>✓ Agustina Estrada Domínguez. (30 horas). Excel: tablas dinámicas. Grupo Nexcom, 2002.</li> </ul> <p><b>Isabel Calvo Tomeo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Gestión de la Calidad de los cuidados enfermeros</i>. (30 horas). Universidad de Castilla la Mancha. Abril 2022.</li> <li>✓ <i>Gestión Enfermera de la Calidad</i>. (30 horas). Universidad de Castilla la Mancha. Abril 2022</li> <li>✓ <i>Principios fundamentales de la bioética: dilemas éticos</i>. (20 horas). Asociación de Enfermería en Gerencia y Administración. Septiembre 2022.</li> <li>✓ <i>Normas higiénicas generales y aislamientos hospitalarios: desinfección esterilización y gestión de residuos</i>. (20 horas). Asociación de Enfermería en Gerencia y Administración. Septiembre 2022.</li> <li>✓ <i>Actualización en Bioética</i>. (15 Horas). Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda. Septiembre 2022.</li> </ul> <p><b>Raúl Fallos Martí</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Novedades sobre aseguramiento sanitario en atención hospitalaria</i>. (10 horas). Dirección General de Asistencia Sanitaria, 27 y 28 de abril.</li> <li>✓ <i>VI Reunión Actualización en Neumología para Atención Primaria</i>. (6 horas) Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda, 7 de junio de 2022.</li> <li>✓ <i>XVII Congreso Nacional de documentación Médica</i>. (0,4 créditos). Sociedad Española de documentación Médica y SOMADOC. Aranjuez, 9-11 de junio de 2022.</li> <li>✓ <i>Iniciación a Power BI Desktop: Directora de Capacitación Digital y Metodologías de Proyectos Transformadores</i>. (7 horas). Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, finalizado el 30/08/2022.</li> <li>✓ <i>Análisis estadístico con R y RStudio</i>. (20 horas). Comisión de Formación Continuada de las Profesiones Sanitarias de la Comunidad de Madrid-Sistema Nacional de Salud, 12-21 de septiembre de 2022.</li> <li>✓ <i>Implantación y Auditoría Interna de la Norma ISO 9001:2015</i>. (3 horas). Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda, 27 de octubre de 2022.</li> </ul> <p><b>Agustín García Sanguino</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>XVII Congreso Nacional de documentación Médica</i>. (0,4 créditos). Sociedad Española de documentación Médica y SOMADOC. Aranjuez, 9-11 de junio de 2022.</li> <li>✓ <i>VIII Encuentros en Bioética Puerta de Hierro: "Conflictos Bioéticos en la Atención a pacientes con problemas de salud mental"</i>. (5 horas).</li> </ul>



	<p>Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda, 22 y 24 de noviembre de 2022.</p> <p><b>Esther Herranz Herrero</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Máster Universitario en Dirección y Gestión en Enfermería.</i> (60 ECTS). Universidad Europea de Madrid.</li> <li>✓ <i>Gestión de la Calidad de los cuidados enfermeros.</i> (30 horas). Universidad de Castilla la Mancha. Abril 2022.</li> <li>✓ <i>Atención de Enfermería en los trastornos de ansiedad.</i> (30 horas). Universidad de Castilla la Mancha. Abril 2022.</li> <li>✓ <i>Valoración enfermera de los problemas de salud reales y potenciales del cuidador principal de personas dependientes.</i> (30 horas). Universidad de Castilla la Mancha. Abril 2022.</li> <li>✓ <i>Curso: Abordaje Enfermero de las caídas en el paciente geriátrico.</i> (20horas) Asociación de Enfermería en Gerencia y Administración. Mayo 2022.</li> <li>✓ <i>Curso: BIOESTADÍSTICA.</i> (20horas) Asociación de Enfermería en Gerencia y Administración. Mayo 2022.</li> <li>✓ <i>Normas higiénicas generales y aislamientos hospitalarios: desinfección, esterilización y gestión de residuos".</i> (20 horas). Asociación de Enfermería en Gerencia y Administración. Julio 2022.</li> <li>✓ <i>Demografía sanitaria.</i> (20 horas). Asociación de Enfermería en Gerencia y Administración. Julio 2022.</li> <li>✓ <i>Actualización en Bioética.</i> (15 Horas) Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda. Septiembre 2022.</li> </ul> <p><b>Héctor Nafría Soria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Máster Universitario en investigación y cuidados de enfermería en poblaciones vulnerables.</i> (60 ECTS) Universidad Autónoma de Madrid, 2020-2022</li> </ul> <p><b>Miguel Paramio Valtierra</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Máster Propio en Dirección y Gestión de Enfermería.</i> (60 ECTS). Universidad CEU Cardenal Herrera. Generalitat Valenciana, noviembre 2021-noviembre 2022.</li> </ul> <p><b>Carlos Pérez Andújar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Cuidados al niño con dificultad respiratoria.</i> (25 horas). Universidad de Castilla la Mancha. Agosto 2022.</li> <li>✓ <i>Intervención psicosocial en la violencia infantil.</i> (45 horas). Formación Alcalá. Julio 2022.</li> <li>✓ <i>Estrategias para la Búsqueda y Recuperación de Artículos Científicos y otros Documentos.</i> (6 horas). Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda. Octubre 2022.</li> </ul> <p><b>Juan Manuel Quesada López</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Máster de formación permanente en: LA GESTIÓN DE PACIENTES.</i> (915 horas) Instituto de Ciencias de la Salud de Castilla y León y la Facultad de Medicina de la Universidad de Valladolid.</li> <li>✓ <i>Estrategias de Gestión en la Dirección de Enfermería.</i> (6 horas). Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda, 30 de noviembre de 2022.</li> </ul>
--	---



	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Actualización en Bioética</i>. (15 Horas). Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda. Septiembre 2022.</li> <li>✓ <i>Salud y enfermedad. Promoción y prevención de la salud desde la perspectiva de la salud pública</i>. (20 horas). Asociación de Enfermería en Gerencia y Administración. Septiembre 2022.</li> <li>✓ <i>Normas higiénicas generales y aislamientos hospitalarios: desinfección, esterilización y gestión de residuos</i>. (20 horas). Asociación de Enfermería en Gerencia y Administración. Septiembre 2022.</li> </ul> <p>Arturo José <b>Ramos</b> Martín-Vegue</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Curso de formación en la plataforma de Análisis Integral e Inteligente de la Actividad Sanitaria ENARA (9,5 horas). Dirección General de sistemas de Información y Equipamiento Sanitario. Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, 5 y 6 de abril de 2022.</li> <li>✓ XVII Congreso Nacional de documentación Médica (0,4 créditos). Sociedad Española de documentación Médica y SOMADOC. Aranjuez, 9-11 de junio de 2022.</li> <li>✓ Curso de Introducción a la Bioética, Ed. 2022 (15 horas). Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda. Junio 2022.</li> <li>✓ Implantación y auditoría de la NORMA ISO 9001:2015 (3 horas). Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda, 27 de octubre de 2021.</li> <li>✓ <i>VIII Encuentros en Bioética Puerta de Hierro: "Conflictos Bioéticos en la Atención a pacientes con problemas de salud mental"</i> (5 horas). Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda, 22 y 24 de noviembre de 2022.</li> <li>✓ Jornada Anual de Calidad HUPHM (2 horas). Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda, 29 de noviembre de 2022.</li> <li>✓ Evaluación del desempeño (8 horas). Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda, 12-19 de diciembre de 2022.</li> </ul>
<b>Comisiones Clínicas y/o Comités a los que se pertenece</b>	<p>Agustín <b>García</b> Sanguino</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vocal de la Comisión de Urgencias.</li> <li>✓ Responsable de Seguridad del SADC.</li> <li>✓ Miembro del Grupo de Trabajo de NC1.</li> </ul> <p>Raúl <b>Fallos</b> Martí</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vocal de la Comisión de Mortalidad.</li> <li>✓ Responsable de Calidad del SADC.</li> </ul> <p>Juan Manuel <b>Quesada</b> López</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Secretario de la Comisión de Documentación Clínica.</li> </ul> <p>Arturo José <b>Ramos</b> Martín Vegue</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presidente de la Comisión de Documentación Clínica.</li> <li>✓ Secretario del Comité de Ética Asistencial.</li> <li>✓ Vocal de la Junta Técnico Asistencial.</li> <li>✓ Vocal de la Comisión Mixta.</li> <li>✓ Vocal del Comité Local de Evaluación de Carrera Profesional</li> <li>✓ Responsable de Humanización del SADC.</li> </ul>
<b>Ponencias</b>	Ver Proceso Formación y Asesoría

## 4. Operaciones

Nº protocolos y/o procedimientos	Nº recomendaciones al paciente	Nº de Consentimientos Informados	Otros:
13	7	No aplica	1

1. Mapa de Procesos del Servicio de Admisión y Documentación Clínica Manual de Acogida del Servicio de Admisión y Documentación Clínica
2. Manual de Acogida del Servicio de Admisión y Documentación Clínica
3. Procedimiento de Alta-modificación de pacientes en Cibeles y localizador de centros de Salud
4. Procedimiento de Financiación de la asistencia sanitaria en el hospital
5. Procedimiento de Actuación para pacientes procedentes de Ucrania
6. Procedimiento para el registro hospitalario de ciudadanos ucranianos
7. Manual de inclusión de los documentos de Instrucciones Previas en Selene.
8. Protocolo de filiación acordado en el hospital para la atención del personal de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado cuando solicitan asistencia sanitaria por lesiones causadas en el desempeño de sus funciones
9. Procedimiento para la gestión de solicitudes de Resonancia Magnética abierta
10. Procedimiento para la digitalización de los informes de resultados de las pruebas canalizadas
11. Manual de Transporte Sanitario no Urgente (TSNU)
12. Manual de procedimientos de Admisión de Urgencias
13. Manual de procedimiento en Urgencias en períodos de contingencia
14. Procedimiento para la gestión de solicitud de información las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado
15. Información para pacientes procedentes de Ucrania
16. Información a pacientes atendidos en Urgencias sin justificación del derecho a la asistencia sanitaria
17. Información a pacientes atendidos en Consultas Externas sin justificación del derecho a la asistencia sanitaria
18. Información a pacientes citados para Consultas Externas y Pruebas Diagnósticas sin justificación del derecho a la asistencia sanitaria
19. Justificante de realización de técnica diagnóstica o terapéutica
20. Justificante de suspensión de técnica diagnóstica o terapéutica
21. Justificante de gestiones administrativas se asistencia no sanitaria

## 5. Evaluación del desempeño

### 5.1 DATOS ASISTENCIALES, INVESTIGACIÓN, DE CUIDADOS, CONTINUIDAD ASISTENCIAL O DOCENCIA MÁS RELEVANTES

#### 5.1.1 Catálogo de los Productos de Admisión

Para cuantificar la actividad del Servicio de Admisión y Documentación Clínica se ha utilizado el Catálogo de los Productos de Admisión, aprobado por la SEDOM en las *VIII Jornadas Nacionales de la Sociedad Española de Documentación Médica* (1988). Se ha adaptado el catálogo a la organización del servicio dentro del hospital, quedando algunos productos sin asignación por no llevarse a cabo actividades. En la tabla se muestran los productos y las Unidades Relativas de Valor que tienen asignados dichos productos, modificados y adaptados en 2022 por el SADC del hospital

CATÁLOGO	URV
1º Solicitud de ingreso	0.3
2º Programación de ingresos	1.0
3º Gestión de camas	0.5
4º Solicitud de demanda quirúrgica	0.6
5º Asignación de quirófanos	0.4
6º Registro de intervención realizada de LEQ	0.2
7º Gestión de citas	0.3
8º Solicitud de asistencia a otros centros	0.5
9º Urgencia registrada	0.3
10º Solicitud de transporte sanitario	0.9
11º Solicitud de registro de recién nacido	0.9
12º Gestión de agendas	0.9
13º Episodio codificado (URV promedio)	1.4
14º Elaboración de Información (URV promedio)	1.5

#### 5.1.2 Procesos de Hospitalización y de Lista de Espera Médica (LEM)

PRODUCTOS	NÚMERO	URV
1º Solicitud de ingresos	26.458	7.937,4
2º Programación de ingresos	2.881	2.881
3º Gestión de camas	3.596	1.798
<b>TOTALES</b>	<b>32.935</b>	<b>12.616,4</b>

Solicitud de Ingreso: Solicitudes de ingresos recibidas y registradas.

Programación de Ingresos: Ingresos programados realizados. Solo se consideran los programados. No se contabilizan aquellos que, aun teniendo solicitud, no se realizan por renuncia del paciente o por acudir por otra área.

Gestión de camas: Movimientos registrados en el Fichero de Camas (traslados hacia).

### 5.1.3 Proceso de Lista de Espera Quirúrgica (LEQ)

PRODUCTO	NÚMERO	URV
4º Solicitud demanda quirúrgica	16.569	9.941,4
<b>TOTALES</b>	<b>16.569</b>	<b>9.941,4</b>

Solicitud de demanda quirúrgica: Solicitudes de inclusión en Lista de Espera Quirúrgica (LEQ) recibidas y gestionadas en la historia clínica del paciente.

### 5.1.4 Proceso de Actividad Quirúrgica (LEQ)

PRODUCTOS	NÚMERO	URV
5º Asignación de quirófanos	1.421	568,4
6º Registro de intervención realizada de LEQ	16.725	3.345,0
<b>TOTALES</b>	<b>18.146</b>	<b>3.913,4</b>

Asignación de quirófanos: Sesiones quirúrgicas programadas en el Panel Quirúrgico y sesiones reprogramadas.

Registro de intervención realizada con baja en la Lista de Espera Quirúrgica: Intervenciones quirúrgicas realizadas que generan baja en Lista de Espera Quirúrgica.

### 5.1.5 Procesos de Consultas y Pruebas Diagnósticas y de Hospitales de día

PRODUCTO	NÚMERO	URV
7º Gestión de citas de consultas y pruebas diagnósticas	321.067	85.634
7º Captura de actividad de Hospital de Día Médico	42.437	12.731,1
<b>TOTALES</b>	<b>452.464</b>	<b>98.365,1</b>

Solicitud de Cita: Citas gestionadas (citaciones y reprogramaciones) de Consultas y Pruebas Diagnósticas (SICYT), fichero activo, y citaciones a través de la centralita telefónica del servicio. Hospital de Día (captura de actividad= 1 apunte). Se contabilizarán citas realizadas y no realizadas.

### 5.1.6 Proceso de Coordinación con Otros Centros

PRODUCTO	NÚMERO	URV
8º Solicitud de asistencia a otros centros	8.232	4.116,0
<b>TOTALES</b>	<b>8.232</b>	<b>4.116,0</b>

Solicitud de Asistencia a otros centros: solicitudes remitidas y tramitadas por los Servicios para canalización de pacientes a otros centros y los tramites relativos al envío de pacientes a centros concertados. Y solicitudes de pacientes de otros centros para ser atendidos en nuestro hospital.

### 5.1.7 Proceso de Urgencias

PRODUCTO	NÚMERO	URV
9º Urgencia registrada	195.605	58681,5
<b>TOTALES</b>	<b>195.605</b>	<b>58.681,5</b>

Urgencia registrada: movimientos registrados en el Fichero de Actividad de Urgencias.

#### 5.1.8 Proceso de Transporte Sanitario

PRODUCTO	NÚMERO	URV
10º Solicitud de transporte sanitario	15.806	14.225,4
<b>TOTALES</b>	<b>15.806</b>	<b>14.225,4</b>

Solicitud de transporte sanitario: registro de solicitud en el programa del SUMMA "Transporte Sanitario No Urgente (TSNU)", cierre del proceso y aprobación en TSNU de solicitudes de ingreso con ambulancias desde otros centros.

#### 5.1.9 Proceso de Registro de Recién Nacido

PRODUCTO	NÚMERO	URV
11º Solicitud de registro del recién nacido	4.048	3.643,2
<b>TOTALES</b>	<b>4.048</b>	<b>3.643,2</b>

Solicitud de registro del recién nacido: solicitudes de registro del Recién Nacido en el programa del Ministerio de Justicia, incluye las realizadas y las gestionadas que no llegan a realizarse.

#### 5.1.10 Gestión de agendas

PRODUCTO	NÚMERO	URV
12º Creación	77	154
12º Bloqueo/desbloqueo	6.325	6.325
12ª Modificación	605	907,5
<b>TOTALES</b>	<b>7.007</b>	<b>7.386,5</b>

Solicitud de registro del recién nacido: solicitudes de registro del Recién Nacido en el programa del Ministerio de Justicia, incluye las realizadas y las gestionadas que no llegan a realizarse.

#### 5.1.11 Proceso de Gestión de la Información Asistencial

PRODUCTOS	NÚMERO	URV
13º Episodio codificado de hospitalización	26.434	105.736
13º Episodio codificado de cirugía mayor ambulatoria	10.413	20.826
13º Episodio codificado de hospital de día médico	62.000	37.200
13º Episodio codificado de lista de espera quirúrgica	16.559	6.623,6
14º Episodio codificado de SIFCO	3.316	663,2
14ª Elaboración de información analítica	9	81
14ª Elaboración de información de integración	501	3.006
14ª Elaboración de información unitarios	1.833	5.499
14ª Elaboración de información restante	825	825
<b>TOTALES</b>	<b>121.890</b>	<b>180.459,8</b>

Episodio codificado: episodios codificados por la unidad de codificación relativos a atenciones en el área de Hospitalización (URV=4), Cirugía Mayor Ambulatoria (URV=2), Hospital de día Médico (URV=0,6) y Lista de Espera quirúrgica (0,2).

Elaboración de información: salidas de información reglada o no, de las que se disponga registro en el SADC. Dada la complejidad de dicho producto, se diferencian tres tipos de salidas: Informes analíticos

con juicios de valor (URV=9), Informes de integración con más de 5 ítems (URV=6), Informes unitarios (URV=3) e Informes restantes (URV=1).

#### 5.1.12 Proceso de Formación y Asesoría

Los productos que se pudieran considerar como actividades que desarrollan este proceso no se consignaron en el modelo de 1998. Se enuncian las actividades formativas y de asesoría llevadas a cabo por los profesionales del servicio:

- ✓ **Servicio colaborador docente** con rotación de Médicos Internos Residentes del Servicio de Preventiva.
- ✓ **Nafría Soria H. Ponente** de la I jornada de reflexión y sensibilización sobre enfermedades raras en el ámbito social. Ayuntamiento de las Rozas, 1 de marzo de 2022.
- ✓ **Nafría Soria H. Ponente** del XXII Curso de actualización en investigación translacional del Instituto de Investigación Sanitaria Puerta de Hierro-Segovia de Arana (1.5 horas). Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda, 13 de abril 2022.
- ✓ **Nafría Soria H. Profesor** del Curso de Enfermedades Poco Frecuentes (5 horas). F Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda.
- ✓ **Ramos Martín-Vegue AJ. Ponente** de la Mesa de Programación Quirúrgica: “*Mejoras en la gestión de paciente de la Lista de Espera Quirúrgica*”. (1 hora). Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda, 10 de marzo de 2022.
- ✓ **Ramos Martín-Vegue AJ. Ponente** de la Jornada sobre el XX Aniversario de la Ley 41/2002, dos décadas de una ley histórica: “*Derecho a la información y a la intimidad. La historia clínica depositaria de la relación médico-paciente*”. (3,5 horas). Hospital Universitario Santa Cristina, 4 de mayo de 2022.
- ✓ **Ramos Martín-Vegue AJ. Docente** del “*Seminario de Información Clínica para la Gestión*” (2 horas). Programa de Seminarios para Residentes. Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda, 9 y 10 de mayo de 2022.
- ✓ **Ramos Martín-Vegue AJ. Director docente** del “*Curso de Introducción a la Bioética*”. (15 horas) Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda, 17-26 de mayo de 2022.
- ✓ **Ramos Martín-Vegue AJ. Profesor** del Curso 10: “*La codificación de la información asistencial en sus diferentes ámbitos y modalidades*”. (55 horas). Máster GESPA “*La Gestión de pacientes*”, Ed. 2022. Instituto de Estudios de Ciencias de la Salud de Castilla y León. Universidad de Valladolid, 25 de junio al 9 de julio de 2022.
- ✓ **Ramos Martín-Vegue AJ. Director docente** del “*Curso de Actualización en Bioética*”. (15 horas) Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda, 20-29 de septiembre de 2022.
- ✓ **Ramos Martín-Vegue AJ. Profesor** del Curso 13: “*Bioética y normativa aplicada*”. (51 horas). Máster GESPA “*La Gestión de pacientes*”, Ed. 2022. Instituto de Estudios de Ciencias de la Salud de Castilla León. Universidad de Valladolid, 5-19 de noviembre de 2022.
- ✓ **Ramos Martín-Vegue AJ: Director docente** de las “*VIII Jornadas en Bioética Puerta de Hierro: Conflictos Bioéticos en la Atención a pacientes con problemas de salud mental*”. (5 horas) Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda, 20-24 de noviembre de 2022.
- ✓ **Ramos Martín-Vegue AJ. Ponente** de la Sesión Formativa “*Actualización en Geriatría, 2º semestre de 2022*”. (1 hora). Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda, 27 de septiembre al 20 de diciembre de 2022.

## 5.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A PACIENTES Y/O PROFESIONALES

			
<b>CLASIFICACIÓN POR SERVICIO/UNIDAD</b> <b>HOSPITAL PUERTA DE HIERRO</b>			
<b>PERIODO:</b> 01/01/2022 -- 31/12/2022 <b>SERVICIO/UNIDAD:</b> <b>TIPO:</b> Reclamación			
<b>CENTROS</b> <b>HOSPITAL PUERTA DE HIERRO</b>			
	<b>SERVICIO/UNIDAD</b>	<b>Nº Absoluto</b>	<b>Porcentaje</b>
	<b>Admisión</b>	32	1,93 %

Los usuarios y pacientes han registrado en el Servicio de Atención al Paciente en el año 2022 un total de 32 reclamaciones, lo que supone tan solo el **1,93% del total** de reclamaciones registradas en el hospital.

En relación al número de actos administrativos llevados a cabo directamente con pacientes y usuarios –de entre todos los productos llevados a cabo en 2022) que ascienden a 671.567, las reclamaciones representan el **0,0047%**

## 5.3 ACREDITACIONES, CERTIFICACIONES, PREMIOS, RECONOCIMIENTOS, OTROS:

Nombre	Breve descripción	Vigencia

## 6. Mejora

### 6.1 RONDAS DE SEGURIDAD Y PRINCIPALES ACCIONES DE MEJORA

No procede en 2022.

### 6.2 USO DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE NOTIFICACIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD Y ERRORES DE MEDICACIÓN (CISEM) Y ACCIONES DE MEJORA.

Se gestionaron en el SADC, por parte de los responsables de seguridad, dos incidentes de seguridad relacionadas con el envío de las Notas de Cita y SMS que se remiten a los pacientes. Tras el análisis de los incidentes se redactó una recomendación de revisión del procedimiento dirigida al Servicio de Informática.