



HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ

Memoria 2012



Servicio Madrileño de Salud

Comunidad de Madrid

Consejería de Sanidad
Comunidad de Madrid

Índice

Presentación	3
Zona de Influencia	5
Marco geográfico	5
Estructura de la población	10
Organigrama.....	11
Recursos Humanos	12
Recursos Materiales	13
Cartera de Servicios.....	15
Especialidades disponibles	15
Unidades de referencia del Sistema Nacional de Salud	16
Actividad Asistencial.....	18
Actividad Asistencial CMBD-SIAE	18
Actividad quirúrgica	19
Extracciones – Trasplantes	19
Técnicas Utilizadas	20
Procedimientos	20
Consultas Externas	21
Consultas de alta resolución	22
Casuística (CMBD)	23
Calidad e información y atención al paciente	26
Calidad	26
Información y Atención al Paciente	30
Continuidad Asistencial.....	33
Consultas y pruebas solicitadas desde Atención Primaria	33
Variación interanual de solicitudes desde Atención Primaria	34
Consultas solicitadas como consecuencia de la Libre Elección	34
Otros indicadores de continuidad asistencial	35
Docencia y formación continuada	36
Docencia	36
Formación Continuada	36
Investigación	44
Proyectos de investigación	45
Publicaciones científicas	45
Gestión económica.....	46
Financiación	46
Facturación a terceros	46
Farmacia	47
Indicadores Farmacoterapéuticos	47
Otras actividades del hospital	48

Presentación



El año 2012 ha estado marcado por un objetivo de superación de los niveles de calidad asistencial, docente e investigadora en nuestro centro. La actividad del hospital giró en torno a las líneas generales de actuación que nos caracterizan y que persiguen ofrecer a los ciudadanos de la Comunidad de Madrid y del resto de España una Sanidad de calidad en todos los sentidos. Y debemos ir por el buen camino, ya que es motivo de orgullo que nuevamente el número 1 del MIR haya elegido La Paz para formarse y que sea nuestro hospital uno de los centros más demandados entre los primeros puestos de la elección.

Este ha sido el año de las alianzas entre hospitales. Por un lado, se ha establecido una alianza con el Hospital Puerta de Hierro-Majadahonda para desarrollar conjuntamente el Programa de Trasplante Pulmonar Infantil. Este primer paso, dado por dos excelentes equipos de trasplantes, ha permitido a la Comunidad de Madrid convertirse este año en la primera región cuyos servicios hospitalarios están acreditados para realizar todos los tipos de trasplantes de órganos, tanto adultos como infantiles, que se registran en España

Por otro lado, hemos establecido una alianza estratégica, en el ámbito de la Cardiología y la Cirugía Cardíaca, con el Hospital Universitario Infanta Cristina de Parla. Su objetivo es ampliar la cartera de servicios del Infanta Cristina y mejorar así la asistencia sanitaria de los ciudadanos de Parla. En virtud de esta alianza, los servicios implicados de ambos hospitales, encabezados por el Servicio de Cardiología del Infanta Cristina y los de Cardiología y Cirugía Cardíaca de La Paz, se han integrado como unidad funcional para el diagnóstico y tratamiento de patologías cardíacas. Iniciativas como esta prueban que es posible mejorar la asistencia sanitaria aprovechando mejor los recursos existentes.

2012 ha sido un año importante para la investigación ya que Instituto de Investigación Sanitaria del hospital ha incrementado su actividad investigadora, posicionándolo como el primer instituto en producción científica de la Comunidad y entre los tres primeros del país, según los datos de su última memoria. El Factor de Impacto global ha alcanzado los 3.810 puntos, superando por segundo año el umbral de 3.000. Lo que supone un incremento del 24% con respecto a 2010 y del 43% en relación a 2009.

El compromiso de los grupos de investigación de IdiPAZ también se ha visto reflejado en la transferencia de la investigación biomédica, lo que ha permitido obtener 9 marcas y 41 patentes de las cuales se licenciaron 3. Además, la investigación clínica es una de las más destacadas de España y convierte a La Paz en uno de los centros con mayor número de ensayos clínicos, habiéndose firmado 236 nuevos contratos.

IdiPAZ también se incorporó en 2012 al Parque de Biomedicina de Madrid Norte, desarrollado en el marco del Campus de Excelencia Internacional de la Universidad Autónoma de Madrid y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas. El proyecto, enmarcado en el área de Ciencias de la Vida, pretende articular la comunidad científica en el BioCampus UAM+CSIC aprovechando su potencial

investigador, docente y de transferencia en el área de biomedicina, biotecnología y ciencias de la alimentación.

En el ámbito asistencial, entre otros hechos destacables, hemos puesto en marcha la Unidad Multidisciplinar para Trastornos Respiratorios del Sueño en el Hospital de Cantoblanco y se ha consolidado la Unidad de Parálisis Facial.

El año pasado inauguramos el Instituto de Genética Médica y Molecular de IdiPAZ y en 2012 sus investigadores identificaron un nuevo gen causante de osteogénesis imperfecta, conocida como "enfermedad de los huesos de cristal" y diseñaron un biochip con marca registrada en España, Europa y Estados Unidos que permite diagnosticar más de 350 enfermedades genéticas y malformaciones congénitas.

El excelente trabajo realizado por los profesionales del hospital en todas sus áreas ha permitido a La Paz recibir en 2012 varios galardones que están detallados en la parte final de esta memoria. He de destacar el premio al Servicio de Urgencias del Hospital General que recibió la Placa de Plata de la Sanidad Madrileña como reconocimiento a la labor y el esfuerzo que realizan cada día.

Este servicio tiene una conocida trayectoria al servicio de los ciudadanos de la Comunidad de Madrid y ha mantenido una evolución progresiva hasta alcanzar en la actualidad un mayor desarrollo tanto a nivel asistencial como docente y de investigación. Una buena muestra de ello han sido la creación de nuevas unidades como la Unidad de Observación Sin Ingreso, la Unidad de Toxicología o las consultas de alta resolución, así como el aumento de la implicación en la docencia, tanto pregrado como postgrado, con programas específicos para alumnos y médicos en formación

No puedo finalizar sin expresar mi agradecimiento a todos los profesionales del hospital, de todos los servicios y unidades y de todos los estamentos, ya que han realizado un gran trabajo y un gran esfuerzo, especialmente en un momento coyuntural caracterizado, en nuestro país, por la crisis económica. Sin ellos no hubiera sido posible mantener la actividad del hospital en el lugar que debe ocupar. Gracias.



Rafael Pérez-Santamarina Feijóo
Director Gerente

Zona de Influencia

Marco geográfico

El Hospital Universitario La Paz es un centro hospitalario público de tercer nivel, dependiente de la Comunidad de Madrid, situado en la zona norte de Madrid.

El Hospital Universitario La Paz está reconocido como un centro de referencia y excelencia sanitaria, un reconocimiento que se extiende tanto a su actividad asistencial como a su actividad docente e investigadora.

Descripción del centro:

Desde la inauguración del Hospital General en julio de 1964, su fisonomía ha ido cambiando y creciendo hasta convertirse en el gran complejo hospitalario que hoy conocemos, con una infraestructura formada por un espacio total de casi 200.000 metros cuadrados, compuesto por un entramado de 18 edificios que forman los cuatro hospitales principales: Hospital General, Hospital Maternal, Hospital Infantil, y Hospital de Traumatología y Rehabilitación, a los que hay que añadir el Hospital de Cantoblanco, adscrito a La Paz desde 2005.

El Hospital Universitario La Paz (HULP) también atiende a su población asignada a través de los centros de especialidades de José Marvá, Peñagrande y el centro de salud integral de Colmenar Viejo Sur. Además se suman las consultas en los Centros de Salud de Tres Cantos y Tres Cantos II, y de los Centros de Salud Mental de Castroviejo, Colmenar Viejo, Tetuán, Fuencarral, Aguiléñas y Tres Cantos. El centro de especialidades de Fuencarral cesó su actividad en febrero del 2012, trasladándose su actividad a los otros centros y al mismo hospital.

El volumen de actividad asistencial que cada año se lleva a cabo en este gran Centro Hospitalario da una idea de las dimensiones y de la complejidad de éste. Cabe destacar que, durante el año 2012 en este Hospital se han atendido un total de 47.514 pacientes en régimen de hospitalización y 205.961 en sus servicios de urgencias. Se han realizado 40.678 intervenciones quirúrgicas y más de 1.000.000 de consultas externas, gracias a la dedicación de cerca de 7.000 trabajadores y a su equipamiento de alta tecnología tanto diagnóstica como terapéutica.

Nuestro centro está dotado de un capital humano altamente cualificado, que busca la excelencia en todas sus actuaciones, y que cuenta con una de las carteras de servicio más amplias y competitivas del país. Casi 600 residentes de 48 especialidades diferentes estaban realizando su formación en el Hospital Universitario La Paz durante el año 2012, además de los integrantes de las cuatro recién incorporadas especialidades de enfermería. Así, desde su fundación en 1964, el Hospital Universitario La Paz ha sido un referente en la sanidad pública española y muchos de los profesionales que hoy sustentan la medicina y la sanidad en España, han pasado por sus servicios.

La investigación, como apuesta firme por la mejora de la atención y elemento propulsor de la actividad, viene liderada en nuestra organización por el Instituto de Investigación del Hospital Universitario La Paz (IdiPAZ) desde su constitución formal el 15 de diciembre de 2009 y acreditación oficial el 19 de abril de 2010. El Instituto de Investigación Sanitaria IdiPAZ se concibe así como un espacio de investigación biomédica fruto de la relación que desde hace años se ha venido forjando entre el Hospital Universitario La Paz y la Universidad Autónoma de Madrid, al que se añadió en su constitución la Agencia Laín Entralgo.

En definitiva, los tres grandes ejes que rigen la actividad diaria del hospital, que son la asistencia, la docencia y la investigación, están incluidos a su vez en la dinámica de la mejora continua de la calidad y siempre pensando en el paciente y en sus familiares, en los profesionales de atención primaria y de otros hospitales que nos envían a sus pacientes, así como en los alumnos; y todo ello, en el marco de una sociedad cada vez más exigente y preocupada por su salud.

- La Cabrera: 191, 194, 195 y 196
- La Moraleja: 155
- Manzanares el Real: 724
- Miraflores: 725
- Rascafría: 194
- San Sebastián de los Reyes: 152 C, 154 C, 161, 172, 191, 94, 196 y 197
- Soto del Real: 725 y 726
- Torrelaguna: 197
- Tres Cantos: 712, 713, 716, 717, 721, 722, 724 y 726.

Cercanías Renfe:

- estación de Chamartín
- estación de Ramón y Cajal.

Enlace de la página web:

<http://www.hulp.es>

Contacto telefónico:

Los principales teléfonos de contacto del Hospital La Paz son estos:

Centralita:	91 727 70 00
Información y atención al paciente:	91 727 72 32
Urgencias Hospital General:	91 727 73 39
Urgencias Hospital de Traumatología:	91 727 73 14
Urgencias Hospital Infantil:	91 727 71 41
Urgencias Maternidad:	91 727 73 64
Donación de sangre:	91 727 72 97

Para la citación de revisiones y determinadas pruebas diagnósticas tanto en el Hospital La Paz como en los diferentes Centros de Especialidades disponen de un teléfono específico de lunes a viernes de 15:00 a 20:00h: 91 727 70 70.

Atención especializada fuera del Hospital

A continuación se muestran las direcciones y teléfonos de contacto de los Centros de Especialidades Periféricos dependientes del H. U. La Paz:

José Marvá

Dirección:

C/ Bravo Murillo, 317
28020 Madrid

Teléfono:

91 213 50 02 y 900 102 308 (citaciones)

Fax: 91 213 50 01

Horario:

El horario de atención al público del Servicio de Atención al Paciente en este centro es de 09 a 14 horas.

Transportes:

Metro: Valdeacederas. Línea 1

Autobuses: 42, 66 y 124

Peña grande

Dirección:

C/ Isla Cerdeña, S/N
28035 Madrid

Teléfonos:

91 202 96 02

Fax: 91 202 96 01

Horario:

El horario de atención al público del Servicio de Atención al Paciente en este centro es de 09:00 a 15:00 horas.

Transportes:

Metro: Peña grande y Avenida de la Ilustración (Línea 7)

Autobuses: 42, 64, 127, 132 y 137

Colmenar Viejo Sur

Dirección:

Doctor Cecilio de la Morena Arranz, s/n
28770 Colmenar Viejo

Teléfonos:

Horario de citaciones: 8,15 a 20,30 horas

Teléfono: 91 823 58 00

Fax: 91 845 94 92

Transportes

Autobuses: 721 y 722 (Plaza de Castilla-Colmenar Viejo)

Fuencarral

Hasta febrero de 2012, el Centro de Especialidades de Fuencarral estuvo funcionando completamente. A partir de esta fecha, este Centro dejó su ubicación actual para trasladar su actividad al Hospital Universitario La Paz y a los Centros de Especialidades dependientes del mismo, debido a que el actual edificio presenta deficiencias estructurales y para preservar la seguridad de los profesionales y los pacientes que acuden al centro.

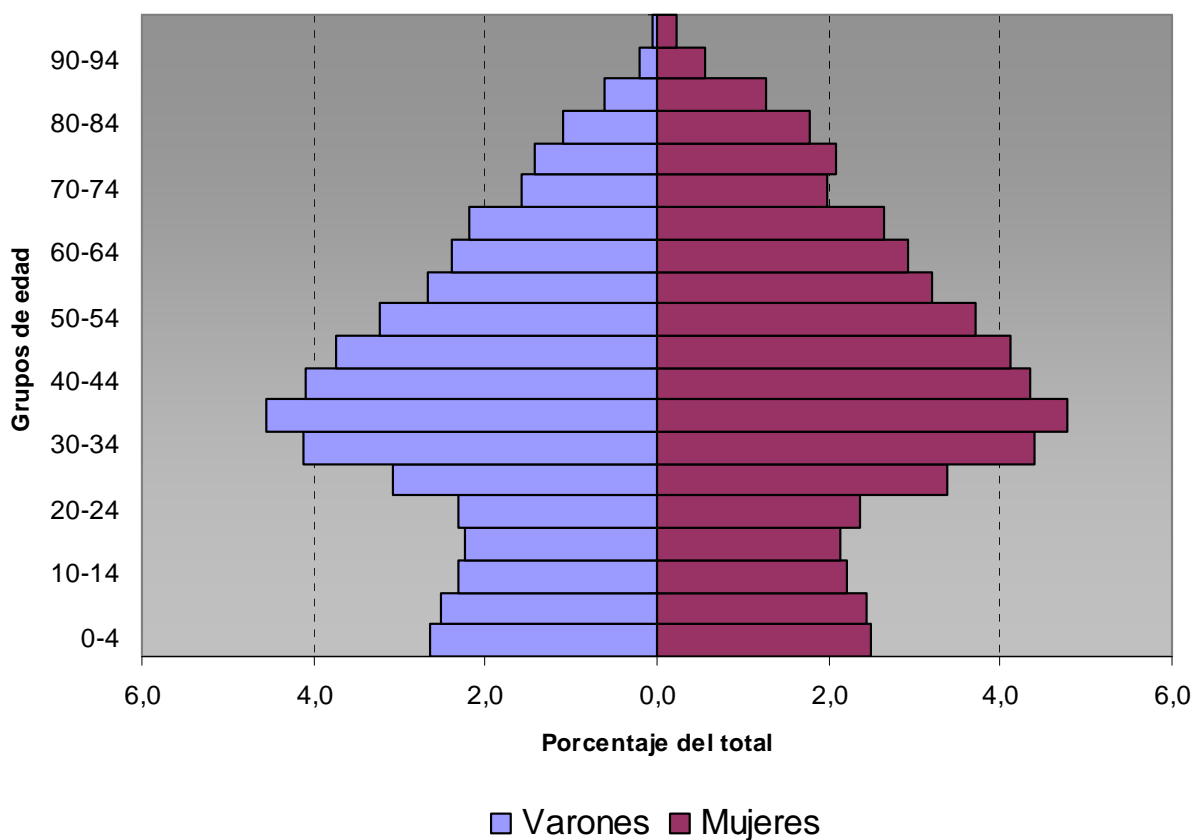
Estructura de la población

La población asignada al H. U. La Paz es de casi 500.000 habitantes (según datos de tarjeta sanitaria), que proceden de población de parte de Madrid capital y de los municipios del área Norte de Salud de la Comunidad de Madrid, excluyendo los habitantes que tiene como referencia el Hospital Infanta Sofía.

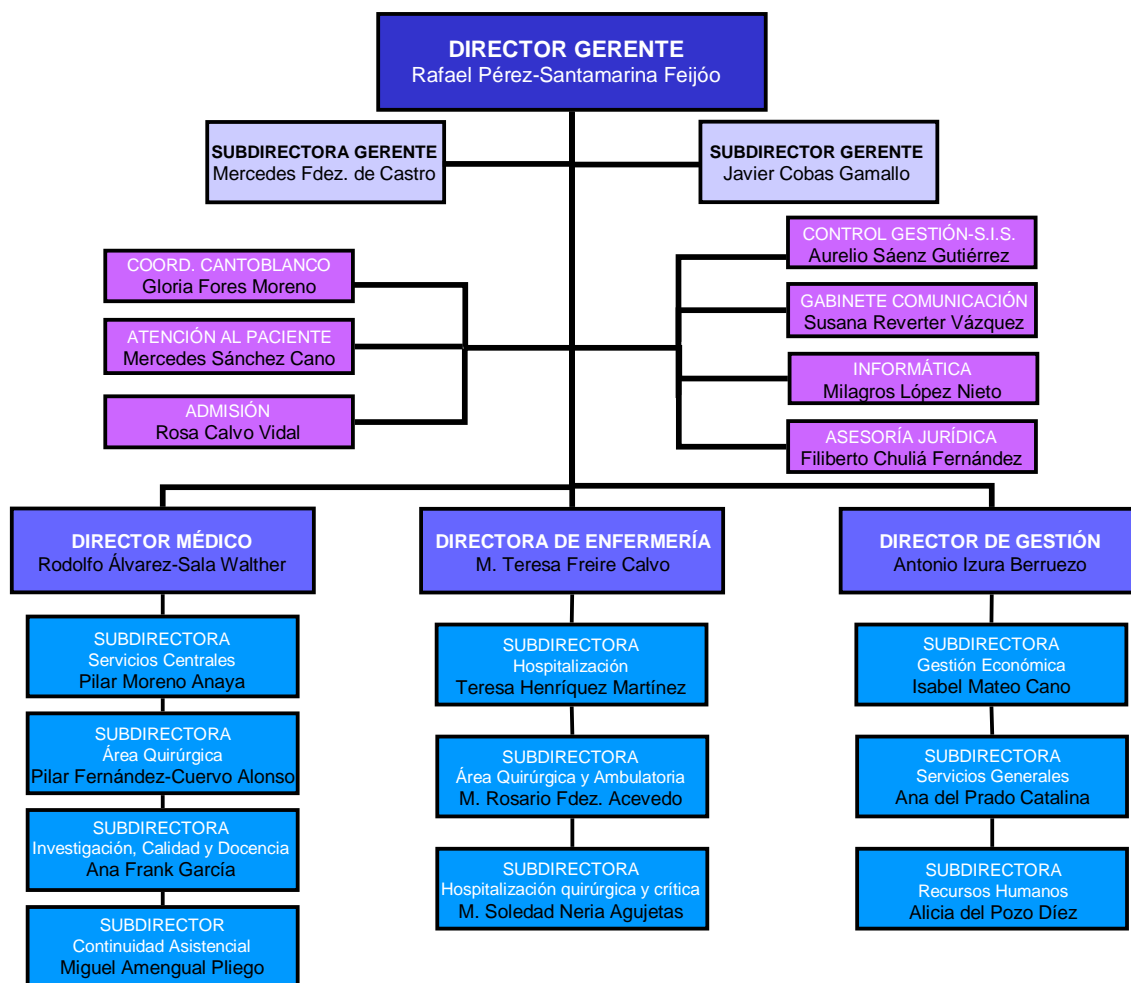
Además, todavía el H. Universitario La Paz continúa siendo referencia en muchas especialidades para el área del H. Infanta Sofía, tratándose fundamentalmente de pediatría y de muchas especialidades quirúrgicas.

Asimismo, el H. U. La Paz es de referencia en la atención de pacientes pediátricos para otras áreas, e incluso hay que añadir a los muchos pacientes de otras comunidades que acuden a nuestro centro para recibir asistencia sanitaria.

La población asignada al Hospital Universitario La Paz configura la siguiente pirámide:



Organigrama



Recursos Humanos

EQUIPO DIRECTIVO	
Director Gerente	1
Subdirección Gerencia	2
Dirección Médica	5
Dirección de Enfermería	4
Dirección de Gestión	4
Otros	1
TOTAL	17
PERSONAL SANITARIO	
<i>Personal facultativo</i>	
Especialidades médicas	332
Especialidades quirúrgicas	314
Otras	410
Farmacéuticos	20
Otros titulados superiores	10
<i>Personal no facultativo</i>	
DUE, Enfermeros	1.826
Matronas	57
Fisioterapeutas	57
Terapeutas ocupacionales	8
Logopedas	14
Técnicos sanitarios	1.569
Resto personal no facultativo	-
PERSONAL NO SANITARIO	
Dirección y Gestión	17
Trabajadores sociales	23
Personal de oficio	167
Administrativos	633
Otros (incluye celadores)	924
PERSONAL EN FORMACIÓN	
MIR	512
Otros residentes	36
Enfermería interna residente	42
Otros	-
TOTAL	6.971

Personal en jornada completa

Recursos Materiales

	2011	2012
CAMAS INSTALADAS		
Hospital	1318	1.277
QUIRÓFANOS		
Total quirófanos	51	48
Programados en hospitales de apoyo	1	1
Urgentes	5	5
OTRAS INSTALACIONES		
Paritorios	11	11
Locales de consulta en el hospital	320	320
Locales de consulta en CEP	91	91
HOSPITAL DE DÍA (Número de puestos)		
Oncohematológico	53	53
SIDA	8	8
Geriátrico	8	8
Otros médicos	17	33
Quirúrgico	46	46
DIAGNÓSTICO POR IMAGEN		
Mamógrafos	4	4
TAC	5	5
RMN	3	3
Ecógrafos en Radiodiagnóstico	14	14
Ecógrafos en otros servicios	96	96
Sala convencional de Rayos X	17	17
Telemando	6	5
ALTA TECNOLOGÍA		
Tomografía por emisión de positrones	1	1

Acelerador lineal	2	2
Equipo de cobaltoterapia	0	0
Planificador	4	4
Simulador	0	1
Gammacámara	4	4
Sala de electrofisiología	3	3
Litotriptor	0	0
Angiógrafo digital	3	3
Sala de hemodinámica	3	3
Sala de radiología vascular intervencionista	3	3
Puestos de hemodiálisis	42	42

Cartera de Servicios

Especialidades disponibles

ESPECIALIDADES	DISPONIBLES EN EL HOSPITAL	CENTRO/HOSPITAL DE REFERENCIA
Admisión y Documentación Clínica	SI	--
Alergología	SI	--
Análisis clínicos	SI	--
Anatomía Patológica	SI	--
Anestesiología y Reanimación	SI	--
Angiología y Cirugía Vasculat	SI	--
Aparato Digestivo	SI	--
Bioquímica Clínica	SI	--
Cardiología	SI	--
Cirugía Cardiovascular	SI	--
Cirugía General y de Aparato Digestivo	SI	--
Cirugía Máxilofacial	SI	--
Cirugía Pediátrica	SI	--
Cirugía Torácica	SI	--
Cirugía Plástica y Reparadora	SI	--
Dermatología Medicoquirúrgica	SI	--
Endocrinología y Nutrición	SI	--
Estomatología	SI	--
Farmacología Clínica	SI	--
Farmacia hospitalaria	SI	--
Geriatría	SI	--
Hematología y Hemoterapia	SI	--
Inmunología	SI	--
Medicina Familiar y Comunitaria	SI	--
Medicina Intensiva	SI	--
Medicina Interna	SI	--
Medicina Legal y Forense	NO	--
Medicina Nuclear	SI	--
Medicina Preventiva y Salud Pública	SI	--
Medicina del Trabajo	SI	--
Microbiología y Parasitología	SI	--
Nefrología	SI	--
Neumología	SI	--
Neurocirugía	SI	--
Neurofisiología Clínica	SI	--
Neurología	SI	--
Obstetricia y Ginecología	SI	--
Oftalmología	SI	--
Oncología Médica	SI	--
Oncología Radioterápica	SI	--
Otorrinolaringología	SI	--
Pediatría	SI	--
Psicología Clínica	SI	--
Psiquiatría	SI	--
Radiodiagnóstico	SI	--
Rehabilitación	SI	--
Reumatología	SI	--
Traumatología y Cirugía Ortopédica	SI	--
Urología	SI	--

Unidades de Referencia del Sistema Nacional de Salud

Quemados críticos	
Fecha de designación como CSUR	2008
Servicios implicados	Cirugía Plástica-Quemados, Medicina Intensiva, Rehabilitación
Número de procesos atendidos en 2012	203 ingresos 1.046 urgencias totales atendidas
Alteraciones congénitas del desarrollo ocular (globo ocular y párpados)	
Fecha de designación como CSUR	2008
Servicios implicados	Oftalmología pediátrica
Número de procesos atendidos en 2012	29
Tumores extraoculares en la infancia (Rabdomiosarcoma)	
Fecha de designación como CSUR	2008
Servicios implicados	Oftalmología pediátrica
Número de procesos atendidos en 2012	3 (nuevos)
Tumores intraoculares en la infancia (Retinoblastoma)	
Fecha de designación como CSUR	2008
Servicios implicados	Oftalmología pediátrica
Número de procesos atendidos en 2012	24
Retinopatía del prematuro avanzada	
Fecha de designación como CSUR	2008
Servicios implicados	Oftalmología pediátrica
Número de procesos atendidos en 2012	3 (nuevos)
Queratoplastia penetrante en niños	
Fecha de designación como CSUR	2008
Servicios implicados	Oftalmología pediátrica
Número de procesos atendidos en 2012	12 (nuevos)
Trasplante renal infantil	
Fecha de designación como CSUR	2009
Servicios implicados	Nefrología pediátrica, Urología pediátrica
Número de procesos atendidos en 2012	16
Trasplante hepático infantil	
Fecha de designación como CSUR	2009
Servicios implicados	Hepatología pediátrica, Cirugía pediátrica
Número de procesos atendidos en 2012	32
Trasplante de intestino (infantil y adulto)	
Fecha de designación como CSUR	2009
Servicios implicados	Gastroenterología pediátrica, Cirugía pediátrica
Número de procesos atendidos en 2012	6
Ataxias y paraplejías hereditarias	
Fecha de designación como CSUR	2010
Servicios implicados	Neurología
Número de procesos atendidos en 2012	78 (nuevos) 340 procesos totales atendidos
Trasplante renal cruzado	
Fecha de designación como CSUR	2010
Servicios implicados	Nefrología, Urología
Número de procesos atendidos en 2012	1

Trasplante cardiaco infantil	
Fecha de designación como CSUR	2012
Servicios implicados	Cardiología pediátrica, Cirugía Cardiovascular pediátrica
Número de procesos atendidos en 2012	ND*
Trasplante de progenitores hematopoyéticos alogénico infantil	
Fecha de designación como CSUR	2012
Servicios implicados	Hemato-Oncología pediátrica
Número de procesos atendidos en 2012	ND*
Asistencia integral del neonato con cardiopatía congénita y del niño con cardiopatía congénita compleja	
Fecha de designación como CSUR	2012
Servicios implicados	Cardiología pediátrica, Neonatología
Número de procesos atendidos en 2012	ND*
Asistencia integral del adulto con cardiopatía congénita	
Fecha de designación como CSUR	2012
Servicios implicados	Cardiología, Cirugía cardiovascular
Número de procesos atendidos en 2012	ND*
Cirugía del plexo braquial	
Fecha de designación como CSUR	2012
Servicios implicados	Neurocirugía, Cirugía Plástica, Neurología, Neurofisiología, Rehabilitación
Número de procesos atendidos en 2012	ND*
Epilepsia refractaria	
Fecha de designación como CSUR	2012
Servicios implicados	Neurología, Neurofisiología
Número de procesos atendidos en 2012	ND*

ND*: Dato no disponible. Resolución del Ministerio el 21/12/2012

Actividad Asistencial

Actividad Asistencial CMBD-SIAE

	2011	2012
Altas totales (SIAE)	48.275	47.514
Porcentaje de altas codificadas (*)	99,94	99,97
Estancia Media (*)	7,98	7,84
Peso Medio (*)	2,1233	2,1367
Ingresos Urgentes	29.893	29.655
Ingresos Programados	18.319	17.714
% Urgencias ingresadas	12,24%	12,74%
HOSPITAL DE DÍA		
Oncohematológico (Tratamientos)	26.168	26.738
SIDA	1.413	1.176
Otros médicos	29.117	30.474
Geriátricos	1.157	1.315
Otros quirúrgicos	6.694	7.259
HOSPITALIZACIÓN A DOMICILIO		
Número de ingresos	261	325
Estancia Media	10,4	9,9
Altas	284	327
DIÁLISIS (pacientes/mes)		
Hemodiálisis en el hospital	78	76
Hemodiálisis en centros concertados	124	147
ACTIVIDAD OBSTÉTRICA		
Nacimientos (recién nacidos vivos)	6.571	6.449
Partos por vía vaginal	4.776	4.562
Cesáreas	1.609	1.680

(*) Datos del CMBD. Resto de los datos: SIAE

Actividad quirúrgica

ACTIVIDAD QUIRÚRGICA	2011	2012
Intervenciones quirúrgicas programadas con hospitalización	15.564	14.813
Intervenciones quirúrgicas ambulatorias programadas, realizadas en quirófano	13.562	14670
Intervenciones quirúrgicas urgentes con hospitalización	6.936	6.764
Intervenciones quirúrgicas urgentes ambulatorias	4.998	4.431
Otros procesos quirúrgicos ambulatorios realizados fuera de quirófano	11.403	10.216
Intervenciones quirúrgicas suspendidas	1.665	1.999
Tiempo disponible de quirófano (horas/mes)	5.454	5.478
Rendimiento quirúrgico (%)	77,81	72,48

Extracciones – Trasplantes

	2011	2012
Extracción de corazón	5	6
Extracción de córnea	40	38
Extracción de hígado	14	16
Extracción de páncreas	3	2
Extracción de pulmón	9	8
Extracción de riñón	43	45
Extracción multiorgánica	7	0
Extracción multiorgánica y multitejidos	7	11
Otros órganos extraídos	1	1
Trasplante cardíaco	1	2
Trasplante de córnea	54	47
Trasplante hepático	33	38
Trasplante de páncreas	5	7
Trasplante pulmonar	0	2
Trasplante renal	54	62
Trasplante intestinal	7	6

Técnicas Utilizadas

TÉCNICA	REALIZADAS EN EL PROPIO CENTRO	DERIVADAS A CENTROS CONCERTADOS
Laboratorio	12.473.071	-
Radiología convencional	234.808	-
Ecografías	63.692	10.728
Citologías	45.748	-
Endoscopias	12.348	-
Mamografías	20.188	-
TAC	39.118	781
RMN	13.137	12.817
Gammagrafías	8.990	-
Radiología intervencionista	3.988	-
PET	2.704	-

Procedimientos

PROCEDIMIENTOS	TOTAL
Implante de neuroestimulador intracraneal	33
Radiocirugía fraccionada	-
Litotricias	-
Implantes cocleares	25
Hemodinámica cardíaca diagnóstica	785
Hemodinámica cardíaca terapéutica	1.349
Inserción de marcapasos permanente	423
Revisión de marcapasos con sustitución de generador	141
Revisión de marcapasos sin sustitución de generador	32
Implante/sustitución de desfibrilador	60
Pacientes en tratamiento con radioterapia (nuevos)	1.249
Radiología vascular intervencionista diagnóstica	-
Radiología vascular intervencionista terapéutica	1.380
Radiología neurovascular intervencionista diagnóstica	138
Radiología neurovascular intervencionista terapéutica	64

Consultas Externas

ESPECIALIDAD	Primeras Consultas	Consultas Sucesivas	Total	Índice Suc/Prim	Solicitadas por Atención Primaria	Realizadas para Atención Primaria
Alergia	4730	7936	12666	1,68	3248	2717
Cardiología	8267	17283	25550	2,09	5443	5098
Digestivo	9491	22822	32313	2,40	6844	6064
Endocrino	6554	28497	35051	4,35	3536	3104
Genética	1858	682	2540	0,37	46	40
Geriatría	526	961	1487	1,83	424	265
Hematología	6747	47433	54180	7,03	2757	2267
Inmunología	273	708	981	2,59	0	0
Medicina interna	3257	19466	22723	5,98	1482	1365
Nefrología	1399	8004	9403	5,72	446	393
Neurofisiología	99	42	141	0,42	0	0
Neumología	5275	17045	22320	3,23	3174	1705
Neurología	8040	19180	27220	2,39	6208	5755
Oncología	2061	27818	29879	13,50	59	56
Oncorradioterapia	1737	14957	16694	8,61	0	0
Psiquiatría	6707	39837	46544	5,94	7362	4340
Rehabilitación	13397	12113	25510	0,90	3021	2408
Reumatología	5087	18720	23807	3,68	2974	2573
Unidad del dolor	939	5441	6380	5,79	326	202
TOTAL ÁREA MÉDICA	86444	308945	395389	3,57	47.350	39.325
Cirugía vascular	4459	8570	13029	1,92	4088	3309
Anestesia	21109	154	21263	0,01	66	47
Cirugía cardíaca	312	7376	7688	23,64	1	1
Cirugía general	8618	12825	21443	1,49	6922	6351
Cirugía máxilofacial	9647	9096	18743	0,94	7803	7379
Cirugía pediátrica	4979	14377	19356	2,89	2812	1912
Cirugía plástica	4755	16639	21394	3,50	979	955
Cirugía torácica	255	939	1194	3,68	2	2
Dermatología	26845	35142	61987	1,31	23724	20158
Ginecología	21823	71948	93771	3,30	17888	14135
Neurocirugía	2738	6929	9667	2,53	550	355
Oftalmología	30302	52492	82794	1,73	24188	22026
Otorrinolaringología	15244	27553	42797	1,81	12668	11651
Traumatología	31103	51142	82245	1,64	23283	19971
Urología	9847	36623	46470	3,72	7345	7114
TOTAL ÁREA QUIRÚRGICA	192036	351805	543841	1,83	132319	115366
TOTAL ÁREA PEDIÁTRICA	15397	59537	74934	3,87	7720	5958
TOTAL ÁREA OBSTÉTRICA	7463	28284	35747	3,79	3907	3692
TOTAL	301.340	748.571	1.049.911	2,48	191.296	164.368

Consultas de alta resolución

ESPECIALIDAD	Número consultas alta resolución	% Consultas de alta resolución/Primeras consultas
Alergia	924	19,5
Cardiología	330	4,0
Digestivo	679	7,2
Endocrino	625	9,5
Medicina interna	744	22,8
Nefrología	299	21,4
Neumología	159	3,0
Reumatología	389	7,6
Pediatría	1088	7,1
Anestesia	1066	5,0
Cirugía cardíaca	159	51,0
Dermatología	189	0,7
Oftalmología	1639	5,4

Casuística (CMBD)

Los 25 GRD Médicos más frecuentes

GRD	DESCRIPCIÓN	Número de casos	%	Estancia Media	Peso
373	PARTO VAGINAL SIN COMPLICACIONES	2835	11,19	2,7	0,6
372	PARTO VAGINAL CON COMPLICACIONES	1719	6,78	3,26	0,7
541	NEUMONÍA SIMPLE Y OTROS TRAST.RESPIRATORIOS EXC. BRONQUITIS Y ASMA CON CC MAYOR	1466	5,79	10,35	2,23
544	ICC Y ARRITMIA CARDIACA CON CC MAYOR	601	2,37	10,66	3,3
584	SEPTICEMIA CON CC MAYOR	504	1,99	13,3	4,16
629	NEONATO, PESO AL NACER >2499 G, SIN P. QUIR.SIGNIF., DIAG NEONATO NORMAL	490	1,93	2,48	0,22
533	OTROS TRAST. SISTEMA NERVIOSO EXC. AIT, CONVULSIONES Y CEFALEA CON CC MAYOR	378	1,49	14,31	4,16
886	OTROS DIAGNÓSTICOS ANTEPARTO SIN PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO	376	1,48	3,73	0,55
127	INSUFICIENCIA CARDIACA Y SHOCK	352	1,39	7,9	1,3
410	QUIMIOTERAPIA	342	1,35	4,88	1,23
125	TRAST.CIRCULATORIOS EXCEPTO IAM, CON CATETERISMO SIN DIAG. COMPLEJO	331	1,31	2,9	1,1
589	BRONQUITIS Y ASMA EDAD <18 CON CC MAYOR	323	1,27	4,91	1,27
557	TRASTORNOS HEPATOBILIARES Y DE PANCREAS CON CC MAYOR	318	1,26	13,8	3,86
552	TRAST. AP. DIGESTIVO EXCEPTO ESOF., GASTROENT. Y ULC.NO COMPL. CON CC MAYOR	302	1,19	13,92	3,06
89	NEUMONIA SIMPLE Y PLEURITIS EDAD>17 CON CC	276	1,09	9	1,19
14	ICTUS CON INFARTO	262	1,03	8,94	1,67
430	PSICOSIS	237	0,94	20,08	1,39
101	OTROS DIAGNOSTICOS DE APARATO RESPIRATORIO CON CC	236	0,93	7,53	1
569	TRAST. DE RIÑON Y TRACTO URINARIO EXCEPTO INSUFICIENCIA RENAL CON CC MAYOR	236	0,93	9,17	1,75
627	NEONATO, PESO AL NACER >2499 G, SIN P. QUIR.SIGNIF., CON PROBLEMAS MAYORES	228	0,90	7	1,07
828	QUEMADURAS NO EXTENSAS SIN LESION POR INHALACION, CC O TRAUMA SIGNIFICATIVO	224	0,88	7,29	2,3
543	TRAST.CIRCULATORIOS EXCEPTO IAM, ENDOCARDITIS, ICC Y ARRITMIA CON CC MAYOR	217	0,86	12,48	2,05
628	NEONATO, PESO AL NACER >2499 G, SIN P. QUIR.SIGNIF., CON PROBLEMAS MENORES	202	0,80	3,71	0,6
379	AMENAZA DE ABORTO	201	0,79	5,82	0,46
816	GASTROENTERITIS NO BACTERIANA Y DOLOR ABDOMINAL EDAD < 18 SIN CC	193	0,76	2,23	0,46

Los 25 GRD Quirúrgicos más frecuentes

GRD	DESCRIPCIÓN	Número de casos	%	Estancia Media	Peso
371	CESAREA, SIN COMPLICACIONES	867	4,421	4,48	0,88
651	CESAREA DE ALTO RIESGO SIN CC	536	2,733	6,3	1,09
209	SUSTITUCION ARTICULACION MAYOR EXCEPTO CADERA Y REIMPLANTE MIEMBRO INFERIOR, EXCEPTO POR CC	403	2,055	9,16	2,78
225	PROCEDIMIENTOS SOBRE EL PIE	391	1,994	2,15	1,41
167	APENDICECTOMIA SIN DIAGNOSTICO PRINCIPAL COMPLICADO SIN CC	346	1,764	3,48	0,93
112	PROCEDIMIENTOS CARDIOVASCULARES PERCUTANEOS, SIN IAM, INSUFICIENCIA CARDIACA O SHOCK	342	1,744	2,58	1,99
55	PROCEDIMIENTOS MISCELANEOS SOBRE OIDO, NARIZ, BOCA Y GARGANTA	332	1,693	1,92	0,87
311	PROCEDIMIENTOS TRANSURETRALES SIN CC	315	1,606	1,71	0,86
494	COLECISTECTOMIA LAPAROSCOPICA SIN EXPLORAC. CONDUCTO BILIAR SIN CC	289	1,474	4,18	1,09
116	OTRAS IMPLANTACIONES DE MARCAPASOS CARDIACO PERMANENTE	263	1,341	5,43	3,46
222	PROCEDIMIENTOS SOBRE LA RODILLA SIN CC	262	1,336	2,83	1,2
867	ESCISION LOCAL Y EXTRACCION DE DISPOSITIVO FIJACION INTERNA EXCEPTO CADERA Y FEMUR, SIN CC	262	1,336	3,34	1,23
219	PROC. EXTR.INFERIOR Y HUMERO EXC. CADERA,PIE,FEMUR EDAD>17 SIN CC	260	1,326	6,54	1,41
359	PROC. SOBRE UTERO Y ANEJOS POR CA.IN SITU Y PROCESO NO MALIGNO SIN CC	259	1,321	3,71	1,01
381	ABORTO CON DILATACION Y LEGRADO, ASPIRACION O HISTEROTOMIA	248	1,265	1,38	0,77
261	PROC. S. MAMA POR PROCESO NO MALIGNO EXCEPTO BIOPSIA Y EXCISION LOCAL	245	1,249	4,25	1,41
550	OTROS PROCEDIMIENTOS VASCULARES CON CC MAYOR	241	1,229	14,96	5,67
158	PROCEDIMIENTOS SOBRE ANO Y ENTEROSTOMIA SIN CC	235	1,198	2,48	0,75
818	SUSTITUCION DE CADERA EXCEPTO POR COMPLICACIONES	228	1,163	10,83	3,15
227	PROCEDIMIENTOS SOBRE TEJIDOS BLANDOS SIN CC	219	1,117	3,1	1,13
224	PROC. HOMBRO, CODO O ANTEBRAZO, EXC. PROC.MAYOR DE ARTICULACION SIN CC	211	1,076	2,73	1,02
758	PROCEDIMIENTOS SOBRE ESPALDA Y CUELLO EXC. FUSION ESPINAL SIN CC	207	1,056	4,27	1,06
585	PROCEDIMIENTO MAYOR ESTOMAGO,ESOFAGO,DUODENO,I.DELGADO Y GRUESO CON CC MAYOR	204	1,040	25,7	6,46
210	PROC. DE CADERA Y FEMUR EXCEPTO ARTICULACION MAYOR EDAD>17 CON CC	201	1,025	15,51	2,91
290	PROCEDIMIENTOS SOBRE TIROIDES	200	1,020	3,29	0,99

Los 25 GRD con mayor consumo de recursos

GRD	DESCRIPCIÓN	Número de casos	%	Estancia Media	Peso
877	OXIG. MEMB. EXTRAC. O TRAQUEOSTOMIA CON VENT. MEC. + 96 hrs O SIN DIAG. PRINC. TRAST. ORL CON PROC. QUIR. MAYOR	129	0,30%	74,43	43,472
541	NEUMONIA SIMPLE Y OTROS TRAST.RESPIRATORIOS EXC. BRONQUITIS Y ASMA CON CC MAYOR	1.466	3,30%	10,35	2,228
584	SEPTICEMIA CON CC MAYOR	504	1,10%	13,3	4,163
544	ICC Y ARRITMIA CARDIACA CON CC MAYOR	601	1,30%	10,66	3,301
878	TRAQUEOSTOMIA CON VENT. MEC. + 96 hrs O SIN DIAG. PRINC. TRASTORNOS ORL SIN PROC. QUIR. MAYOR	64	0,10%	54,52	26,594
373	PARTO VAGINAL SIN COMPLICACIONES	2.835	6,30%	2,7	0,599
533	OTROS TRAST. SISTEMA NERVIOSO EXC. AIT, CONVULSIONES Y CEFALEA CON CC MAYOR	378	0,80%	14,31	4,16
604	NEONATO, PESO AL NACER 750-999 G, ALTA CON VIDA	34	0,10%	77,85	40,383
550	OTROS PROCEDIMIENTOS VASCULARES CON CC MAYOR	241	0,50%	14,96	5,674
607	NEONATO, PESO AL NACER 1000-1499 G, SIN P. QUIRURGICO SIGNIF., ALTA CON VIDA	73	0,20%	40,99	18,179
585	PROCEDIMIENTO MAYOR ESTOMAGO, ESOFAGO, DUODENO, I.DELGADO Y GRUESO CON CC MAYOR	204	0,50%	25,7	6,461
557	TRASTORNOS HEPATOBILIARES Y DE PANCREAS CON CC MAYOR	318	0,70%	13,8	3,856
372	PARTO VAGINAL CON COMPLICACIONES	1.719	3,80%	3,26	0,699
622	NEONATO, PESO AL NACER >2499 G, CON P. QUIR. SIGNIF., CON MULT. PROB. MAYORES	78	0,20%	42,42	14,715
558	PROC. MUSCULOESQUELETICO MAYOR CON CC MAYOR	180	0,40%	24,03	6,237
209	SUSTITUCION ARTICULACION MAYOR EXCEPTO CADERA Y REIMPLANTE MIEMBRO INFERIOR, EXCEPTO POR CC	403	0,90%	9,16	2,778
480	TRASPLANTE HEPATICO Y/O TRASPLANTE INTESTINAL	39	0,10%	101,92	26,883
803	TRASPLANTE DE MEDULA OSEA ALOGENICO	35	0,10%	49,26	28,323
552	TRAST. AP. DIGESTIVO EXCEPTO ESOF., GASTROENT. Y ULC.NO COMPL. CON CC MAYOR	302	0,70%	13,92	3,061
116	OTRAS IMPLANTACIONES DE MARCAPASOS CARDIACO PERMANENTE	263	0,60%	5,43	3,464
530	CRANEOTOMIA CON CC MAYOR	72	0,20%	28,58	12,134
545	PROCEDIMIENTO VALVULAR CARDIACO CON CC MAYOR	57	0,10%	25,18	15,078
105	PROC. SOBRE VALV. CARDIACAS Y OTROS PROC. CARDIOTORACICOS MAYORES SIN CAT. CARDIACO	143	0,30%	12,26	5,914
549	PROCEDIMIENTOS CARDIOVASCULARES MAYORES CON CC MAYOR	80	0,20%	20,6	10,443
602	NEONATO, PESO AL NACER <750 G, ALTA CON VIDA	14	0,00%	104,93	56,402

Calidad e información y atención al paciente

Calidad

Objetivos institucionales de calidad

INDICADOR	RESULTADO HOSPITAL
CALIDAD PERCIBIDA	
• 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>)	92,5%
• Nº de acciones de mejora implantadas en las áreas priorizadas según el resultado de la encuesta de satisfacción 2011	6
• Nº de líneas de actuación puestas en marcha por el Comité de Calidad Percibida	7
SEGURIDAD PACIENTE	
• Nº de objetivos de seguridad del paciente establecidos en el centro	15
• Nº de servicios/unidades con objetivos y responsables de seguridad del paciente (prioritarios: UCI, Urgencias, Cirugía, Anestesia, Obstetricia, Neonatología y Farmacia)	13
• Porcentaje de servicios clínicos en los que se han impartido sesiones de seguridad	17,6%
• Nº de reuniones o visitas realizadas por directivos a unidades vinculadas a temática de seguridad ("Rondas de seguridad").	3
• Densidad de incidencia de neumonía asociada a ventilación mecánica	10,77
• Grado de implantación del sistema de identificación inequívoca de pacientes mediante pulseras.	98,01%
• Nº de planes de mejora de higiene de manos desarrollados	3
• Porcentaje de profesionales formados en higiene de manos (en UCI, Urgencias, Medicina Interna, Ginecología y Obstetricia, Hospital de Día)	80,78%
• Porcentaje de intervenciones quirúrgicas programadas en que se ha utilizado la lista de verificación quirúrgica	56,60%
• Porcentaje de pacientes en los que se conoce el riesgo de úlceras según escalas validadas.	89,96%
• Existencia de protocolos de seguridad del paciente establecidos como prioritarios (dolor, caídas, TVP y TEP)	SI
• Prevalencia global de infección nosocomial	11,9%
GESTIÓN DE CALIDAD	
• Número de planes de acción implantados de acuerdo con los resultados de la autoevaluación EFQM	4
• Grado de despliegue de las actuaciones para la implantación de la gestión medioambiental por centro.	Certificación de alcance total. Grupo de trabajo de

	indicadores.
• N° de líneas de actuación del Comité de Lactancia Materna	5
• Constitución de un Comité de Atención al Dolor	SI
• Elaboración de un plan de acogida a profesionales de nueva incorporación	SI

Comisiones clínicas

Nombre	Número integrantes	Número reuniones
Antitabaco	14	6
Calidad percibida	32	43
Catástrofes	23	8
Docencia	23	10
Ética asistencial	18	13
Ética de la investigación clínica	22	22
Farmacia y terapéutica	20	9
Formación continuada y biblioteca	22	6
Historias clínicas y documentación	16	8
Hospital sin dolor	23	7
Humanización y atención al enfermo	22	8
Infección hospitalaria, profilaxis y política antibiótica	24	8
Investigación	20	11
Mortalidad, tejidos y tumores	22	7
Nutrición	22	7
Tecnología y adecuación de medios diagnósticos y terapéuticos	21	8
Transfusiones	17	7
Trasplantes	18	5
Unidad Funcional de Gestión de Riesgos	19	10

Otras actuaciones

Acreditaciones				
Alcance	Fase	Entidad acreditadora	Fecha acreditación	Vigencia acreditación
Análisis Clínicos (Laboratorio de Urgencias, Unidad de Extracciones y Unidad de Preanalítica)	Renovación	ENAC	Junio 2011	24 meses
Laboratorio de Ecocardiografía del Servicio de Cardiología	Acreditado	Sociedad Europea de Ecocardiografía	Febrero 2011	-
Área clínica y unidad de trasplante de progenitores hematopoyéticos del Servicio de Hematología	En proceso	JACIE	-	-
Trasplante de progenitores hematopoyéticos del Servicio de Hemato-oncología pediátrica	En proceso	JACIE	-	-
Unidad clínica asistencial Síndrome de Dravet del Servicio de Neurología pediátrica	En proceso	Fundación síndrome Dravet	-	-
Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia (IHAN)	En proceso	IHAN	-	-

Certificaciones					
Alcance	Norma	Fase	Empresa certificadora	Fecha certificado	Vigencia
Servicio de Microbiología	ISO 9001:2008	Renovación	SGS	Julio 2010	3 años
Laboratorio de Bioquímica Clínica	ISO 9001:2008	Certificado	AENOR	Julio 2012	3 años
Laboratorio de Hematología analítica	ISO 9001:2008	Certificado	AENOR	Mayo 2012	3 años
Unidad de Radiofarmacia	ISO 9001:2008	Certificado	SGS	Octubre 2012	3 años

Servicio de Neurofisiología clínica	ISO 9001:2008	Renovación	Bureau Veritas Certification	Mayo 2010	3 años
Banco de sangre: área de transfusión	ISO 9001:2008	Renovación	Bureau Veritas Certification	Junio 2010	3 años
Servicio de Medicina nuclear	ISO 9001:2008	Renovación	SGS	Junio 2010	3 años
Servicio de Farmacia hospitalaria	ISO 9001:2008	Renovación	Bureau Veritas Certification	Marzo 2010	3 años
Instituto de Genética (INGEMM)	ISO 9001:2008	Renovación	AENOR	Septiembre 2011	3 años
Hospital Universitario la Paz y Centros de Especialidades Periféricas	ISO 14001	Renovación	AENOR	Junio 2011	3 años
Servicio de Radiofísica y Radioprotección	ISO 9001:2008	Renovación	SGS	Julio 2011	3 años
Área de docencia y formación continuada	ISO 9001:2008	Renovación	Bureau Veritas Certification	Febrero 2010	3 años
Servicio de Oncología radioterápica	ISO 9001:2008	Renovación	Bureau Veritas Certification	Junio 2010	3 años
Servicio de Radiodiagnóstico	ISO 9001-2008	Renovación	Bureau Veritas Certification	Octubre 2010	3 años
Servicio de Inmunología	ISO 9001:2008	Renovación	AENOR	Julio 2011	3 años
Comisión Hospital sin Dolor - Unidad del dolor	ISO 9001:2008	En proceso	-	-	-
Servicio de Atención al Paciente	ISO 9001:2008	En proceso	-	-	-
Servicio de Farmacología clínica	ISO 9001:2008	En proceso	-	-	-
Instituto de investigación IdiPAZ	ISO 9001:2008	En proceso	-	-	-

Información y Atención al Paciente

Objetivos institucionales de información y atención al paciente

INDICADOR	RESULTADO HOSPITAL
<ul style="list-style-type: none"> Número de acciones de mejora desarrolladas según el resultado de las deficiencias detectadas por las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas en 2012. 	5
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	76,79%
<ul style="list-style-type: none"> Número de pacientes ingresados a los que se le ha entregado la Guía de Acogida en relación al total de pacientes ingresados. 	100%pac. Registrado el 83%
<ul style="list-style-type: none"> Registro específico para verificar la entrega de la Guía de Acogida 	Si
<ul style="list-style-type: none"> Número de pacientes con Guías de Información al Alta cumplimentadas de acuerdo al procedimiento establecido por la DG de Atención al Paciente, en relación con el total de altas de hospitalizaciones producidas. 	73%
<ul style="list-style-type: none"> Existencia de registro específico para verificar la entrega de la Guía de Información al Alta. 	Si
<ul style="list-style-type: none"> 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 éxitus producidos durante la hospitalización. 	74%
<ul style="list-style-type: none"> Existencia de registro específico para verificar la entrega de la Guía de Atención al Duelo. 	Si

Reclamaciones

Año	Presentadas	Contestadas en menos de 30 días	Contestadas en más de 30 días
2012	2.007	1.983 (98.8%)	24 (1.1%)
2011	1.924	1.770 (92,0%)	154 (8,0%)

Las vías de presentación de las reclamaciones han sido:

- De forma presencial en nuestros centros asistenciales: 1.544 (76.9%)
- Vía Web: 253 (12.6%)
- Reasignadas por otros centros del Servicio Madrileño de Salud e instituciones (Consejería, Ayuntamiento, etc.): 210 (10.4%)

Principales motivos de reclamación

Los cinco motivos que ocasionaron mayor número de reclamaciones en 2012 fueron:

- Demora en consultas o pruebas diagnosticas: 347
- Disconformidad con la Asistencia: 298
- Desacuerdo con organización y Normas: 267
- Citaciones: 251
- Demora en la Asistencia: 149

Las acciones de mejora puestas en marcha durante el 2012 con el objetivo de reducir, minimizar y/o evitar el número de reclamaciones ha sido las siguientes:

- Revisión y actualización del protocolo de emisión de justificantes de asistencia.
- Elaboración de protocolo de actuación del proceso de citaciones tanto para primeras consultas como para sucesivas.
- Revisar y adaptar las citas que tengan relación con la cita reprogramada, para evitar desfases entre pruebas y consultas o viceversa.
- Revisión y actualización del protocolo sobre manipulación de piezas y muestras biológicas en el área quirúrgica
- Revisar y analizar el circuito de las pruebas e implantar mecanismos de control.

Otras actuaciones

El Servicio de Información, Atención al Paciente y Trabajo Social desempeña su labor con los pacientes ingresados y ambulantes atendidos tanto en los Hospitales que componen La Paz como en los Centro de Especialidades Periféricos. De este Servicio también dependen el voluntariado, la biblioteca de pacientes y la ciber-aula. Como consecuencia de ello, durante 2012 se desarrollaron las siguientes actividades:

- canalizaciones tramitadas de pacientes a otras comunidades autónomas: 433.
- solicitudes de documentación clínica: 4.032, de las cuales 3.391 han sido solicitadas y gestionadas por el Hospital La Paz y 641 en los Centros de Especialidades.
- gestión de agradecimientos: 508.

- actividad de trabajo social: 4.851 casos gestionados por los trabajadores sociales, con 835 informes sociales y las 9.085 gestiones realizadas motivadas por múltiples problemáticas.
- colaboración de más de 300 voluntarios. Sus actuaciones en el caso de los niños incluyen talleres de artes plásticas y música, fiestas, visitas al zoo, teatro y cuenta cuentos. En los adultos, destacan el acompañamiento durante el ingreso, solicitud de citas, actividades de distracción y ocio, etc.
- actividad de la ciber-aula: 19.027 niños que la han visitado, en la que han realizado actividad de juegos, uso de Internet, de herramientas informáticas, de DVD, televisión, así como lectura, dibujo, juegos de mesa, etc.

Continuidad Asistencial

Consultas y pruebas solicitadas desde Atención Primaria

	% Total*
Cirugía vascular	74,21
Alergia	57,44
Cardiología	61,67
Cirugía cardiaca	0,32
Cirugía General	73,69
Cirugía máxilofacial	74,69
Cirugía Pediátrica	38,40
Cirugía Plástica	20,08
Cirugía torácica	0,78
Dermatología	75,09
Digestivo	63,89
Endocrinología	47,36
Genética	2,15
Ginecología	64,77
Geriatría	50,38
Hematología	33,60
Medicina interna	41,91
Nefrología	28,09
Pediatría	38,70
Neumología	32,32
Neurocirugía	12,97
Neurología	71,58
Obstetricia	49,47
Oftalmología	72,69
Oncología Médica	2,72
Otorrinolaringología	76,43
Psiquiatría	64,71
Rehabilitación	17,97
Reumatología	50,58
Traumatología	64,21
Unidad del Dolor	21,51
Urología	72,0
TOTAL	49,47
Ecografías	26,41
Mamografías	7,58
T.C.	0,04
TOTAL	16,68

* Consultas realizadas para Atención Primaria sobre el total de primeras consultas

Variación interanual de solicitudes desde Atención

Primaria

	Primeras consultas 2012/ 2011
Dermatología	0,89
Traumatología	0,98
Ginecología	0,95
Oftalmología	0,93

Datos sobre Primeras Consultas programadas

Consultas solicitadas como consecuencia de la Libre

Elección

Especialidad	Número consultas debidas a Libre Elección	% sobre total de Primeras Consultas
Cirugía vascular	316	6,1
Alergia	350	6,4
Anestesia	61	0,3
Cardiología	349	3,6
Cirugía General	360	3,7
Cirugía Máxilofacial	559	5,6
Cirugía Pediátrica	130	2,3
Cirugía Plástica	75	1,5
Cirugía Torácica	2	0,6
Dermatología	1.047	3,4
Digestivo	310	2,9
Endocrinología	277	3,9
Ginecología	926	3,7
Hematología	30	1,0
Medicina Interna	141	4,0
Nefrología	33	2,2
Neumología	85	1,4
Neurocirugía	82	2,8
Neurología	424	4,8
Obstetricia	579	6,9
Oftalmología	1.208	3,6
Otorrinolaringología	573	3,3
Pediatría	1.388	9,0
Psiquiatría	247	2,6
Rehabilitación	122	0,8
Reumatología	193	3,6
Traumatología	1.770	4,9
Unidad del dolor	2	0,2
Urología	547	5,2

Datos sobre Primeras Consultas programadas

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	97%
• Número especialidades con puesta en marcha del especialista consultor (1)	11
• Número de sesiones de difusión con participación de profesionales de Atención Primaria y Atención Especializada de procesos clínicos compartidos (2)	40

(1) Además de medicina interna y nefrología que se incorporaron en 2011, durante 2012 se han puesto en marcha 11 especialidades más: endocrinología, nutrición, ginecología, obstetricia, unidad de mama, patología cervical y oncología ginecológica, geriatría, neumología, radiología de tórax, radiología músculo-esquelética y radiología infantil.

(2) Durante el año 2012 se celebraron un total de 40 sesiones, desarrolladas por los siguientes servicios del Hospital Universitario La Paz:

- Salud Mental (3)
- Logopedia (1)
- Medicina Interna (1)
- Nefrología (4)
- Patología Tiroidea (4)
- Interconsulta electrónica (4)
- Laboratorio (3)
- Unidad del Dolor (1)
- Hematología (1)
- Anciano Pluripatológico (Cantoblanco) (1)
- Colmenar Viejo Sur (2)
- Nefrología (comisión sector)
- Endocrinología (comisión sector)
- Radiología (comisión sector)
- VIH (comisión sector)
- Cirugía Plástica (comisión sector)
- Terapias respiratorias (2)
- MAPA (8)

Docencia y formación continuada

Docencia

❖ Facultades y escuelas a las que se imparte enseñanza

El H. U. La Paz colabora con Facultades de diferentes Universidades españolas y extranjeras. Esta colaboración se establece de forma reglada con cursos académicos completos ya sea en Universidades o bien en Escuelas Universitarias. También colabora en la enseñanza en maestrías, y en cursos de postgrado.

Además de la Universidad Autónoma de Madrid con la que ya tiene integrado el programa de formación en pregrado, las Universidades en las que desarrolla su colaboración de forma continuada son la U. Complutense de Madrid, U. Rey Juan Carlos, U. Alfonso X el Sabio, U. Autónoma de Barcelona, etc. Asimismo, de forma puntual el H. U. La Paz mantiene colaboraciones con otras universidades y escuelas universitarias.

❖ Formación de especialistas sanitarios: número de residentes por año durante 2012

- MIR de primer año: 132
- MIR de segundo año: 136
- MIR de tercer año: 131
- MIR de cuarto año: 125
- MIR de quinto año: 27
- Residentes de Enfermería: 51

Formación Continuada

Cursos/Jornadas/Sesiones/ Talleres	Número Horas	Número Asistentes
DIVISIÓN DE ENFERMERÍA		
Cursos		
Gestión Ambiental y Calidad en la Gestión de la Eliminación de Residuos	6	16
Desarrollo conocimiento científico en Enfermería	25	17
Inteligencia Emocional en el Ámbito Sanitario	20	20
Desarrollo Conocimiento Científico en	25	20

Enfermería		
Cuidados de Enfermería en el Bloque Quirúrgico (PNI)	28	16
Cuidados de Enfermería en Paciente Crítico (PNI)	40	33
Cuidados de Enfermería en Neonatos (PNI)	25	20
Cuidados Básicos de Enfermería en Pediatría (PNI)	20	24
Cuidados de Enfermería en Urgencias (PNI)	30	14
Jornadas		
Seguridad del Paciente en el Proceso Transfusional	6	24
RCP Instrumentalizada	6	15
Mejora de la Calidad Percibida	6	18
Mejora de la Calidad Percibida	6	17
Seguridad del Paciente en el Proceso Transfusional	6	25
Cuidados de Enfermería Paciente con técnicas de depuración extrarenal	9	24
Cuidados de enfermería a pacientes en Unidades de hospitalización (PNI)	6	27
Sesiones		
Actualización Conocimientos Electrofisiología	25	9
Jornadas		
II Jornada de Enfermería de Divulgación Científica	6	235
DIVISIÓN DE GESTIÓN		
Cursos		
La organización enfocada a la satisfacción del usuario: estrategias de implementación en el Hospital Universitario La Paz	25	15
Actuaciones del celador en quirófanos	10	18
Escuela de espalda	10	20
El celador ante el manejo práctico de los síndromes geriátricos	10	15
Manejo de canales de información formales e informales en el medio hospitalario	10	32
Manejo de canales de información formales e informales en el medio hospitalario	10	29
Mejora de la calidad percibida en la atención al usuario	21	15
Mejora de la calidad percibida en la atención al usuario	27	15
Escuela de espalda	26	20
Introducción a la dietoterapia hospitalaria	25	15
Ley de contratos sector público y diferentes modificaciones ligada a organismos sin intervención previa	32	19
Excel básico	24	30
Internet	15	40
Word básico	24	20
Access básico	24	30
Power Point	15	20
Excel avanzado	26	30

Access avanzado	26	10
Word avanzado	26	20
Excel avanzado "funciones financieras"	26	10
Mantenimiento y reparación de motores eléctricos de circuitos	37	20
Sesiones formativas sobre productos sanitarios	25	37
Herramientas de gestión del desempeño	25	15
Metodología para la elaboración de protocolos	24	15
Talleres		
Primeros auxilios y reanimación cardiopulmonar básica	8	15
Gestión ambiental y de residuos en el Hospital Universitario La Paz	4	20
Gestión ambiental y de residuos en el Hospital Universitario La Paz	4	28
Primeros auxilios y reanimación cardiopulmonar básica para celadores de Urgencias	3	14
Técnicas de sujeción en punciones lumbares en pacientes pediátricos	2	23
Agentes químicos en cocina	1	280
Escuela de espalda	8	45
Manipuladores de alimentos	2	252
DIVISIÓN MÉDICA		
Cursos		
Diagnóstico diferencial y pautas terapéuticas en enfermedades mediadas por el sistema del complemento	8	119
Actualización en el manejo de la preeclampsia	10	217
Actualización en Neurofisiología clínica	20	57
Comunicación y Escritura Científica en Ciencias de la Salud	10	7
Fuentes de Medicina Basada en Evidencias: Búsqueda y Recuperación de la Literatura Científica. Ed. 01	10	15
Medicina transfusional. Ahorro de sangre en cirugía	30	69
Fuentes de Medicina Basada en Evidencias: Búsqueda y Recuperación de la Literatura Científica	10	11
Actualización en el diagnóstico y tratamiento de las enfermedades de motoneurona y del nervio periférico. Desde la investigación básica a la práctica clínica	15	23
Lectura sistemática de la placa de tórax	20	26
Actualización en el manejo del paciente en shock	20	25
Actualización en Trasplante Hepático Pediátrico	12	12
Herramientas de Análisis de la Producción Científica. El gestor bibliográfico EndNote Web	10	13
Ecografía en obstetricia y ginecología	10	49

Orientación y preparación para obtención del Diploma Europeo de anestesiología y cuidados intensivos	20	16
Actualización en patología sindrómica y malformativa craneofacial	14,5	75
El eco-doppler color en el estudio vascular cerebral	16	28
Actualización en el manejo de la parálisis facial	13	130
Nuevos conceptos sobre demencias y deterioro cognitivo en 2012	34	33
Implicaciones del sistema del complemento en el síndrome hemolítico urémico y en la enfermedad por depósitos densos	8	119
Colgajos en Cirugía Reconstructiva. Disección en cadáver	36	24
Curso de ortogeriatría en pacientes agudos	8	157
Atención multidisciplinar al seguimiento de niños nacidos con un peso inferior a 1500 gramos.	8	207
Técnicas quirúrgicas oculoplásticas en cadáveres: cirugía palpebral.	5	16
Cirugía en directo 2012	10	488
XXIV Curso nacional práctico multidisciplinario de microcirugía vascular-nerviosa y sus aplicaciones clínicas	50	10
Microcirugía experimental y colgajos microvasculares en la rata	34	20
Marcadores moleculares, nuevas terapias y líneas de investigación en endometriosis	16	152
Dolor y cáncer: hacia una oncología sin dolor	12,5	77
Alergia pediátrica. Aspectos prácticos del tratamiento de las enfermedades alérgicas	10	78
Actualización en Traumatología facial	20	58
Inmunodeficiencias primarias. Manifestaciones clínicas de los defectos del fagocito	12	28
Formación de instructores en asistencia inicial al trauma pediátrico	10	16
Electroencefalografía integrada por amplitud (EEGa). Aplicación clínica en el recién nacido con patología neurológica grave	5	76
Monitorización cerebral y sistémica en recién nacidos de alto riesgo neurológico	7	66
La máquina de anestesia	20	12
Formación en dermatología pediátrica para pediatras	13,3	137
Disección facial y anatomía aplicada	7	40
Generalidades del laboratorio de Hematología. Instrumentación y microscopía	13	17
Actualización en el tratamiento nutricional de la insuficiencia renal	5	56
Citología clínica y formación intensiva de PAAF	45,75	33
Avances en cirugía glaucoma-catarata	5	21
Conceptos actuales en nutrición infantil	7	132
Formación en lactancia materna para	18	36

médicos.		
Seguimiento neurológico y tratamiento multidisciplinar de las alteraciones del neurodesarrollo en el recién nacido prematuro.	13	138
Actualización en cirugía y cardiología pediátrica	9	75
Actualización teórico-práctica en Diabetes mellitus tipo 1	7	136
Actualización teórico-práctica en Angioedema hereditario	24	6
Tratamiento antimicrobiano optimizado en el paciente crítico: desde la teoría a la práctica	12	26
Avances en el diagnóstico y tratamiento del Cáncer de Mama	10	123
Jornadas		
Jornada científica multidisciplinar en cáncer de recto: controversias	5	18
Jornadas microbiológicas en el Hospital	2	43
Actualización en Rehabilitación respiratoria. SORECAR	24	101
Jornada sobre el manejo intervencionista de la coartación aórtica en el niño mayor, adolescente y adulto	6	32
Sesiones		
Programa de Formación Continuada en Laboratorio Clínico 2012	51	26
Seminarios en Anestesia y Analgesia en la Paciente Obstétrica	15	14
Programa de Formación Continuada en Cardiología. Actualización procedimientos diagnósticos y terapéuticos	46	26
Programa de formación Continuada en Electrofisiología Cardíaca y Arritmias	62	4
Programa de Formación Continuada en Cirugía Torácica	36,5	9
Programa de Formación Continuada de Endocrinología	17	18
Programa de Formación Continuada en Farmacología clínica	22	18
Actualización en Enfermedades del Anciano	33	12
Programa de Formación Continuada en Hematología	26	24
Sesiones interhospitalarias de casos clínicos difíciles y problemáticos en inmunodeficiencias primarias	12	11
Programa de Formación Continuada en Medicina Física y Rehabilitación	25	15
Sesiones Interdepartamentales de Medicina Interna	17	26
Sesiones Interdepartamentales de Medicina Interna	17	31
Programa de Formación Continuada sobre actualización en Microbiología y Parasitología	44	15
Seminarios de Neurología y Semiología Neurológica	13	9

Seminarios de Neurología y Semiología Neurológica	16	8
Sesiones autoformativas en Neurofisiología clínica	23	18
Programa de Formación Continuada en Oftalmología	38	27
Programa de FC sobre Actualización en Urgencias y Emergencias Médicas	48	26
Sesiones de casos clínicos de Neurología	16	18
Talleres		
Taller de electrocardiografía pediátrica	6	72
Taller de sutura laparoscópica con Pelvitainers	10	16
Taller práctico de Reumatología	9	13
Taller práctico de dispositivo Novasure	5	19
Seminarios		
Symposium en Cardiología fetal	4,5	27
DIVISIÓN MÉDICA Y ENFERMERIA		
Cursos		
Actualización en patología del suelo pélvico	18,5	276
Reanimación cardiopulmonar básica y avanzada en el adulto. H. Cantoblanco	15	37
La regulación emocional en la relación profesional sanitario-paciente	10	24
Asistencia inicial al trauma pediátrico	20	20
Actualización en dolor musculoesquelético	7	148
Reanimación cardiopulmonar avanzada pediátrica y neonatal	23	28
Mindfulness. Atención plena en la práctica clínica	20	25
Métodos estadísticos avanzados en investigación biomédica	18	15
Talleres		
Taller de tratamiento del dolor	6	81
Mejora de la Calidad Percibida	23	6
Jornadas		
Jornada de simulación médica	4	104
Sesiones		
Programa de Formación Continuada en procesos y técnicas psicoterapéuticas	16	8
DIVISIÓN PROFESIONALES SANITARIOS Y NO SANITARIOS		
Cursos		
Aplicación clínica de la bioética	28	60
Formación en el plan de catástrofes y autoprotección	20	31
Jornadas		
Jornada Salud y medioambiente	2	60
DIVISIÓN OTROS PROFESIONALES SANITARIOS		
Cursos		
Las nuevas tecnologías como herramienta de	12	19

registro		
Lactancia Materna	18	49
Programa de Actualización Urgencias Maternidad	7	37
Fomento de la Lactancia Materna	18	57
Las nuevas tecnologías como herramienta de registro	12	19
Programa de Actualización Urgencias Maternidad	7	28
Fomento de la Lactancia Materna (PNI)	7	28
Talleres		
Criterios Posturales y Ergonomía en la Pract. Hospitalaria	6	24
RCP Pediátrica	6	20
RCP Básica	3	13
Cuidados Enfermería Paciente Pediátrico Crítico con Patología Neurológica	6	12
Cuidados Enfermería Paciente Pediátrico Crítico con Patología Neurológica	6	13
Jornadas		
I Jornada TCAE (Técnicos Cuidados Auxiliares Enfermería)	6	222
Sesiones		
Programa de Actualización en Laboratorio Clínico	4	58
Programa de Actualización Cuidados de Enfermería de Pediatría y Neonatología	18	36
Programa de Actualización en técnicas de quirófano de maternidad	7	12
Formación Continuada en Microbiología	12,5	29
Formación Continuada en Técnica Radiológica	41	24

SESIONES CLÍNICAS GENERALES		
SERVICIO	TÍTULO	FECHA
Medicina Interna	Sesión conjunta n°2167	11/01/2012
Cardiología	Sesión conjunta n°2168	25/01/2012
Oncología Médica	Sesión conjunta n°2169	08/02/2012
Reumatología	Sesión conjunta n°2170	15/02/2012
Neurología	Sesión conjunta n°2171	07/03/2012
Hematología	Sesión conjunta n°2172	28/03/2012
Medicina Interna	Sesión conjunta n°2173	18/04/2012
Aparato Digestivo	Sesión conjunta	09/05/2012

	n°2174	
Geriatría Radiodiagnóstico	Sesión conjunta n°2175	23/05/2012
M. Interna/H.Cantoblanco	Sesión conjunta n°2176	13/06/2012
Neumología	Sesión conjunta n°2177	20/06/2012
Oncología médica	Sesión conjunta n°2178	03/10/2012
Hematología	Sesión conjunta n°2179	17/10/2012
Aparato Digestivo	Sesión conjunta n°2180	24/10/2012
Medicina Interna	Sesión conjunta n°2181	23/11/2012

Investigación

La actividad investigadora de los profesionales del Hospital Universitario La Paz se incluye desde el año 2010 dentro del Instituto de Investigación Sanitaria IdiPAZ.

El Instituto de Investigación Sanitaria IdiPAZ se concibe como un espacio de investigación biomédica fruto de la relación que desde hace años se ha venido forjando entre el Hospital Universitario La Paz y la Universidad Autónoma de Madrid.

Esta alianza estratégica ha permitido configurar equipos multidisciplinares pertenecientes a las instituciones señaladas para abordar proyectos de investigación conjuntos, aprovechando al máximo los recursos humanos y materiales destinados a la investigación de los que disponen y promoviendo la captación de fondos de investigación.

La constitución formal de IdiPAZ tuvo lugar el 15 de diciembre de 2009, a través de la firma del Convenio de colaboración entre el Servicio Madrileño de Salud, la Universidad Autónoma de Madrid, la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario La Paz, y la Agencia Laín Entralgo de Formación, Investigación y Estudios Sanitarios de la Comunidad de Madrid, para la creación y desarrollo del Instituto de Investigación Sanitaria del Hospital Universitario La Paz (IdiPAZ).

El IdiPAZ gestiona la totalidad de los recursos de investigación, desarrollo e innovación del centro con la finalidad de contribuir a la promoción y protección de la salud de la población. Fue acreditado el 19 de abril de 2010 por el Ministerio de Ciencia e Innovación.

La acreditación del IdiPAZ reconoce la excelencia de los equipos de investigación del Hospital Universitario La Paz y de la UAM y facilita el acceso a convocatorias de financiación pública, tanto genéricas como específicas para los Institutos de Investigación Sanitaria.

Como Instituto de Investigación Sanitaria acreditado, el IdiPAZ está participando en la "Estrategia española para la participación en infraestructuras científicas y organismos internacionales" promovida por el Gobierno español en su documento "Construyendo la ciencia del siglo XXI". Esta estrategia se basa en la hoja de ruta ESFRI - European Strategy Forum on Research Infrastructures promovida por la Unión Europea para actuar como incubador y catalizador de iniciativas relativas a instalaciones científicas.

El IdiPAZ en la actualidad tiene 48 grupos de investigación que centran su actividad en seis grandes áreas: Neurociencias, Cardiovascular, Enfermedades Infecciosas e Inmunidad,

Patologías de Grandes Sistemas, Cáncer y Genética molecular humana y, por último, Cirugía, Trasplantes y Tecnologías para la Salud.

La información sobre IdiPAZ se puede obtener a través de la página web: <http://www.idipaz.es/>

Proyectos de investigación

A los Proyectos de Investigación en 2012 del H. U. La Paz se puede acceder a través de la página web de IdiPAZ mediante los siguientes enlaces:

- Proyectos de financiación pública:

<http://www.idipaz.es/PaginaDinamica.aspx?IdPag=176&Lang=ES>

- Proyectos de financiación privada:

<http://www.idipaz.es/PaginaDinamica.aspx?IdPag=177&Lang=ES>

Publicaciones científicas

A los informes bibliométricos sobre las publicaciones de IdiPAZ se puede acceder mediante el siguiente enlace de la página web de IdiPAZ:

<http://www.idipaz.es/PaginaDinamica.aspx?IdPag=179&Lang=ES>

Las publicaciones se pueden encontrar en las Memorias anuales de la actividad investigadora de IdiPAZ. El enlace web es el siguiente:

<http://www.idipaz.es/PaginaDinamica.aspx?IdPag=28&Lang=ES>

Gestión económica

Financiación

Capítulo I- Personal	
Gastos sin cuotas	229.280.052
Cuotas Seguridad Social	56.406.357
TOTAL CAPÍTULO I	285.686.409
Capítulo II-Gastos Corrientes	
Compra de bienes corrientes y servicios	218.842.980
Actividad Concertada	10.568.109
TOTAL CAPÍTULO II	229.411.089
Inversiones	
Plan de necesidades	1.477.733
Obras	439.263
Planes de Montaje	
Centros de Especialidades Periféricos	118.913
Alta Tecnología	
TOTAL INVERSIONES	2.035.909
TOTAL GENERAL	517.133.407

Facturación a terceros

	FACTURADO	COBRADO
TOTAL	6.440.640	5.697.768

Farmacia

COMPRAS	AÑO 2012	%INC 2012/2011
Total adquisiciones directas		
Factores de la coagulación (B02BD)	27.764.411	-3,86%
Antivirales (J05)	13.729.739	6,61%
Inmunosupresores (L04)	11.170.466	4,28%
Anticuerpos monoclonales en Oncología (L01XC)	7.742.181	12,58%
Vacunas e inmunoglobulinas (L06 y J07)	3.204.166	-28,13%

Indicadores Farmacoterapéuticos

Coste medio por paciente VIH adulto	7.837 €
Coste medio por paciente Esclerosis Múltiple	9.443 €
% Consumo pacientes ingresados	17,81%
% Consumo pacientes ambulantés	22,70%
% Consumo pacientes externos	59,49%
Receta: % Nuevos anticoagulantes orales (acumulado)	6,90%
Conciliación medicación > 75 años	318 pacientes

Otras actividades del hospital

El excelente trabajo realizado por los profesionales del hospital en todas sus áreas, ha permitido a La Paz recibir en 2012 varios galardones: Premio al Servicio de Urgencias del Hospital General. Placa de Plata de la Sanidad Madrileña como reconocimiento a la labor.

Se ha premiado, asimismo, el Programa de Trasplante Pulmonar Infantil (Mejores Ideas de Diario Médico) y el Programa de Trasplante Pediátrico, personificado en el doctor Manuel López Santamaría (Premio Madridiario); así como a los Servicios de Farmacología Clínica y Medicina Interna por una investigación (Premio Lilly del XXV Congreso de la Sociedad Española de Farmacología Clínica).

Nuevamente este año la iniciativa Hospital sin Dolor ha recibido más premios, entre ellos el de la Sociedad Española del Dolor que le ha otorgado a La Paz el reconocimiento de Institución Pública del Año.

El Ayuntamiento de Madrid ha premiado al hospital por el programa de acompañamiento a menores. Este programa empezó su andadura en 2010 con el fin de humanizar la estancia hospitalaria de los más pequeños y de sus familiares, y contribuir a hacerles más llevadero su proceso asistencial, gracias a la labor que realizan los voluntarios y la actitud positiva y empática de los profesionales sanitarios.