



Hospital Rey Juan Carlos

Memoria 2013



Servicio Madrileño de Salud

Comunidad de Madrid

Consejería de Sanidad
Comunidad de Madrid

Índice

Presentación	3
Zona de Influencia	4
Marco geográfico.....	4
Estructura de la población	7
Organigrama.....	8
Recursos Humanos	9
Recursos Materiales	10
Cartera de Servicios.....	14
Especialidades disponibles	14
Actividad Asistencial.....	16
Actividad quirúrgica.....	16
Técnicas Utilizadas	17
Consultas Externas.....	18
Consultas de alta resolución	19
Casuística (CMBD).....	20
Calidad e información y atención al paciente	23
Calidad.....	23
Información y Atención al Paciente	27
Continuidad Asistencial:	29
Consultas y pruebas solicitadas y realizadas para Atención Primaria	29
Variación interanual de solicitudes desde Atención Primaria.....	31
Consultas solicitadas como consecuencia de la Libre Elección	32
Otros indicadores de continuidad asistencial.....	33
Docencia y formación continuada	34
Formación Continuada	34
Investigación	36
Proyectos de investigación.....	36
Publicaciones científicas	36
Farmacia	37
Indicadores Farmacoterapéuticos	37

Presentación

El Hospital Universitario Rey Juan Carlos abrió sus puertas en marzo del 2012.

Atiende una población cercana a los 172.000 habitantes que incluye los municipios de Móstoles, Villaviciosa de Odón, Navalcarnero, Villamanta, Cenicientos, Sevilla la Nueva, etc.

A lo largo del año 2013 se ha terminado de desarrollar la cartera de servicio de todas las especialidades con las que cuenta el hospital, aumentando el número de las prestaciones y la complejidad de las mismas. Así, se incorporan las especialidades de urología, ginecología, otorrinolaringología y cirugía general en la utilización del robot da Vinci.

Se han acreditado unidades, como la de ictus, que ofrece una atención integral de los pacientes con dicha patología. Con un procedimiento en la atención que garantiza la rapidez en el diagnóstico y tratamiento, fundamental en los primeros momentos tras producirse el incidente. Esto ha demostrado su eficacia en el tratamiento, mejora el pronóstico y la recuperación de los pacientes.

El hospital ya es universitario, estando acreditado desde finales de diciembre del 2012. A lo largo del año 2013 se han impartido clases prácticas y teóricas a los estudiantes de tercero, cuarto y quinto de medicina de la Universidad Rey Juan Carlos. Se ha realizado un Máster en Cirugía Maxilofacial. Han rotado por distintos servicios médicos de atención primaria de la zona y profesionales dentro de los programas de formación que existen en el Hospital.

Gracias a la incorporación del hospital al Instituto de Investigación Sanitaria de la Fundación Jiménez Díaz un gran número de profesionales de este Hospital forma parte de proyectos de investigación de alto nivel científico.

Pero nuestro principal objetivo es el de ofrecer una atención y un servicio de calidad a nuestros pacientes. De ahí que sigamos manteniendo un contacto continuo con los usuarios. Además de las encuestas de satisfacción que realiza la Comunidad de Madrid, como en todos los hospitales públicos, donde el grado de satisfacción del 2012 nos colocó en el primer puesto de los hospitales de nuestro grupo de todo Madrid, hemos implantado una nueva herramienta propia que nos ayuda a recoger la opinión de un mayor número de usuarios, pudiendo analizar sus opiniones para poder realizar las acciones de mejora e implantarlas más rápidamente. Igualmente el grado de satisfacción expresado es altísimo.

En este sentido, una de las medidas tomadas este último año, ha sido la de acercar la atención especializada a un gran número de habitantes de poblaciones lejanas al hospital que tenía problemas en la accesibilidad a dicha atención por la distancia y la dificultad en el transporte público. Se han abierto dos centros de especialidades en las localidades de Navalcarnero y de Villaviciosa de Odón que mejoran el acceso a la atención de las especialidades más demandadas por la población: oftalmología, traumatología, dermatología, otorrinolaringología, ginecología y obstetricia, cardiología, neurología. En el centro de Navalcarnero además se suman las especialidades de psiquiatría y psicología asumiendo toda la atención de Salud Mental de la zona.

Cumplimos nuestros compromisos. Prestar una asistencia de calidad donde el centro de atención es el paciente. Potenciamos la docencia y la investigación. Acercamos la atención especialidades a los usuarios con domicilio más distantes. Abrimos el hospital a los profesionales de primaria con los que mantenemos un contacto continuo y frecuente coordinado por continuidad asistencial del Hospital. Todo esto lo podemos hacer porque contamos con un magnifico equipo de profesionales que ha ido aumentando a lo largo del año. A todos ellos les debemos donde estamos. A todos ellos le pedimos continuar con esta magnífica labor.

Zona de Influencia

Marco geográfico

El Nuevo Hospital Rey Juan Carlos de Móstoles, con cerca de 95.000 m² de superficie y más de 65.000 m² construidos. Es un centro concebido para ofrecer una asistencia universal, cercana y eficaz, a cerca de 180.000 ciudadanos.

Atiende a los mostoleños del norte y a madrileños de 17 municipios aledaños: Pelayos de la Presa, Navalcarnero, Aldea del Fresno, Cadalso de los Vidrios, San Martín de Valdeiglesias, Villa del Prado, Navas del Rey, Villaviciosa de Odón, Villamantilla, Cenicientos, Rozas de Puerto Real, Sevilla la Nueva, Villamanta, Villanueva de Perales, Chapinería, Colmenar del Arroyo y El Álamo.

El nuevo Hospital público Rey Juan Carlos, tiene como objetivo ofrecer a los madrileños una sanidad pública universal, de calidad y con la más avanzada tecnología sanitaria.

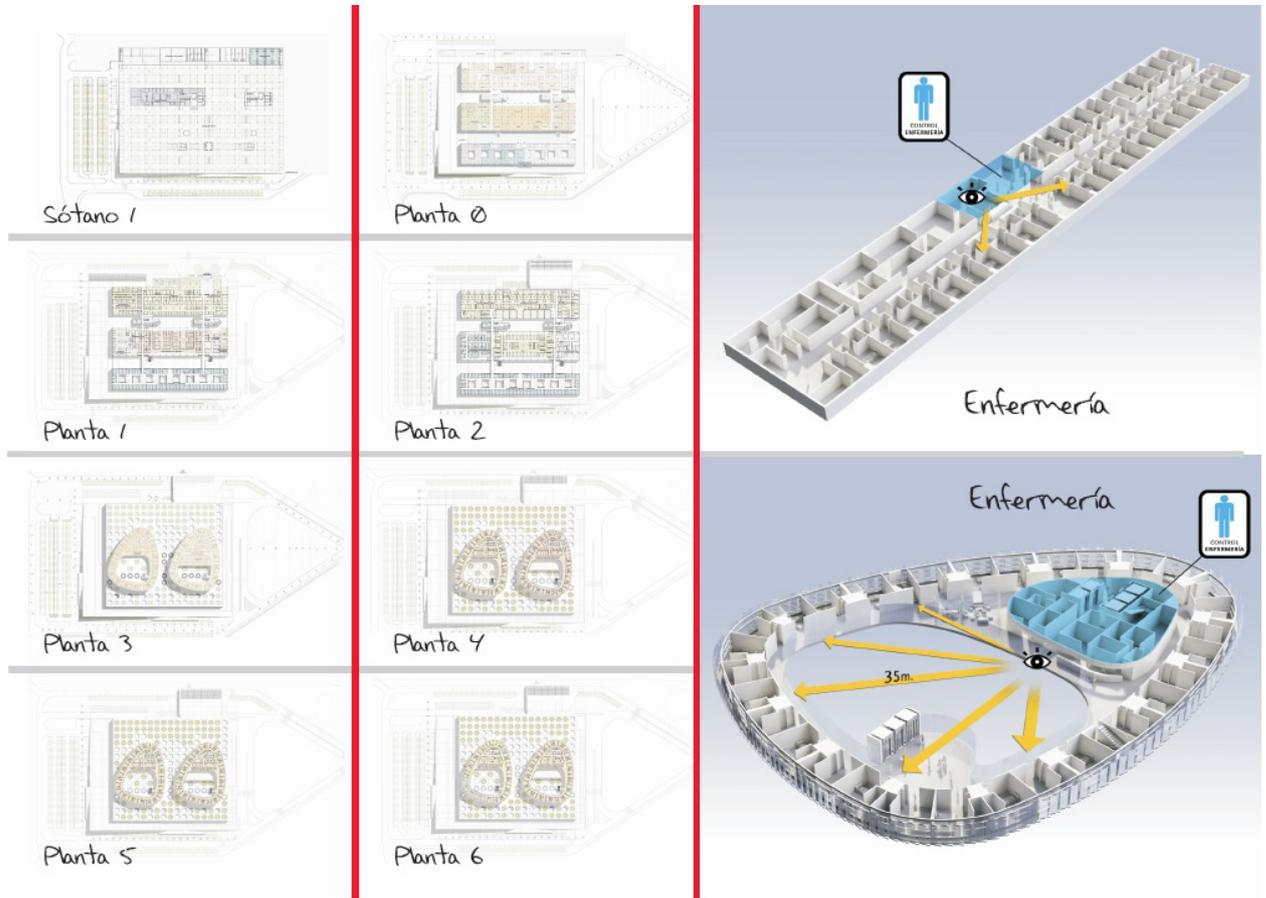
Descripción del centro:

Instalaciones:

Se trata de un nuevo modelo de hospital, integrado con el entorno, luminoso y sostenible, que ofrece a los ciudadanos una asistencia sanitaria eficaz y de máxima calidad.

El nuevo hospital está formado por dos elementos vinculados: un zócalo estructurado en tres módulos paralelos que aloja las unidades asistenciales, ambulatorio, diagnóstico y tratamiento y, sobre él, dos coronas de forma ovalada, visibles desde la autopista de acceso principal al complejo, destinadas a las unidades de hospitalización.

Estas áreas, que requieren una atmósfera luminosa y tranquila, quedan así elevadas sobre una cubierta vegetal visible desde las habitaciones, y separadas de la actividad de las áreas funcionales. Igual que las dos torres, el vestíbulo adquiere un fuerte contenido simbólico. Concebido como una calle interior, un espacio de triple altura acristalado en cubierta combina las áreas comerciales y cafeterías con las áreas de admisión, información y accesos a los distintos servicios ambulatorios, de docencia y de diagnóstico.



Ubicación del Hospital



Accesos

Cercanías RENFE:

Línea C5 (Móstoles - El Soto - Atocha - Fuenlabrada - Humanes)

Líneas Urbanas de Móstoles:

L1 – Las Cumbres - Estación RENFE Móstoles

L2 - Móstoles (Pradillo) - Cementerio Nuevo

L3 – Pol. Ind. Las Nieves- Móstoles Central

L4- Manuela Malasaña- Hospital Rey Juan Carlos

Metro:

Línea 12 Metrosur, salida Universidad Rey Juan Carlos.

Líneas interurbanas:

498 Móstoles - Arroyomolinos - Moraleja – Fuenlabrada

499 Móstoles - Arroyomolinos

519 Móstoles - Villaviciosa de Odón

519A Móstoles (Hospital Rey Juan Carlos) por El Soto – Villaviciosa de Odón (El Bosque)

519B Móstoles (Hospital Rey Juan Carlos) por Las Nieves – Villaviciosa de Odón

520 Móstoles - Alcorcón

521 Móstoles - Madrid (Príncipe Pío)

522 Móstoles - Madrid (Príncipe Pío) por pistas de exámenes Dirección General de Tráfico.

523 Móstoles (Villafontana) - Madrid (Príncipe Pío)

524 Parque Coimbra - Móstoles (Renfe)

525 Móstoles (Hospital) - Fuenlabrada

526 Móstoles (RENFE) - Fuenlabrada

527 Móstoles (Renfe) - Fuenlabrada (Loranca)

528 Madrid (Príncipe Pío) - Navalcarnero

529H Alcorcón (Hospital) - Móstoles (RENFE) - Navalcarnero

529 Móstoles (Hospital Rey Juan Carlos) - Navalcarnero - El Álamo

529A Móstoles (Hospital Rey Juan Carlos) - Navalcarnero – Batres

551 Madrid (P. Pío) - Móstoles (Hospital) - S.Martin de Valdeiglesias - El Tiemblo/Cebreros

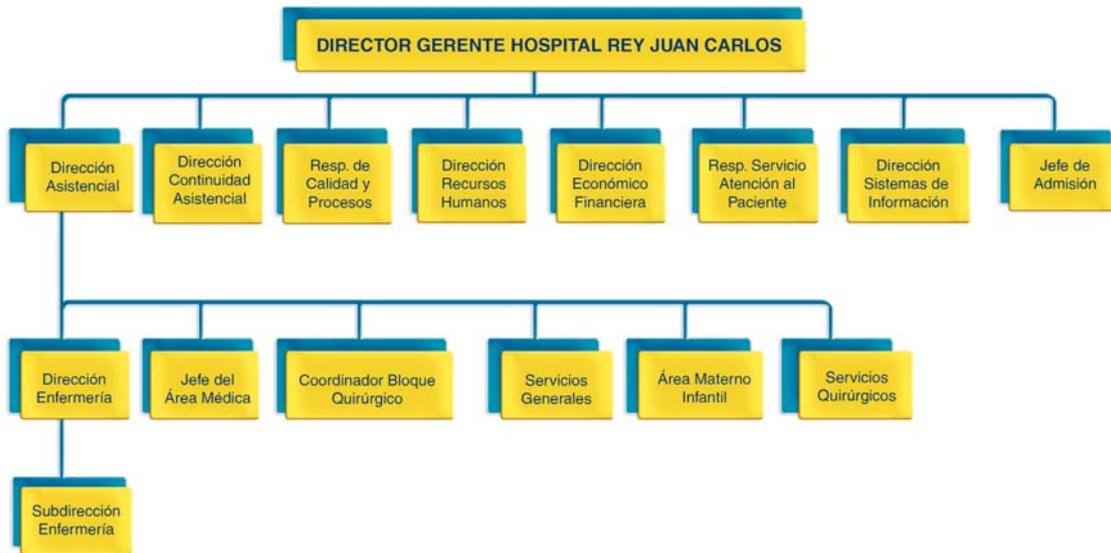
Líneas interurbanas:

531 Móstoles (Hospital Rey Juan Carlos) - Navacarnero - Sevilla la Nueva
 531A Móstoles (Hospital Rey Juan Carlos) - Navacarnero - Villamantilla
 534 Xanadú- Urb. Parque Coimbra – Madrid (Príncipe Pío)
 535 Alcorcón (Alcorcón Central) – Urb. Calypo fado
 536 Madrid (Estación Sur) – Fuensalida
 539 Madrid (P. Pío) – El Álamo
 541 Madrid (P. Pío) - Móstoles (Hospital) - Villamanta - La Torre de Esteban Hambrán
 545 Madrid (P. Pío) - Móstoles (Hospital) – Cenicientos - Sotillo de la Adrada
 546 Madrid (P. Pío) - Móstoles (Hospital) – Las Rozas de Pto. Real - Casillas
 547 Madrid (P. Pío) - Móstoles (Hospital) – Villa del Prado - Aldeaencabo
 548 Madrid (P. Pío) - Móstoles (Hospital) – Aldea del Fresno – Calalberche
 551 Madrid (P. Pío) - Móstoles (Hospital) – San Martín de Valdeiglesias – Tiemblo/Cebreros
 N-501 Madrid (Príncipe Pío) - Alcorcón – Móstoles
 N-503 Madrid (Príncipe Pío) – Móstoles (Villafontana)

Estructura de la población**Población asignada**

NOMBRE CENTRO	LOCALIDAD	POBLACIÓN (31/12/2012)			
		<14	14-64	>=65	Total
C.S. BARCELONA	MÓSTOLES	2.894	16.990	4.094	23.978
C.S. CADALSO de los VIDRIOS	CADALSO de los VIDRIOS	674	3.142	1.218	5.034
C.S. LA PRINCESA	MÓSTOLES	2.016	13.317	3.257	18.590
C.S. NAVALCARNERO	NAVALCARNERO	8.693	29.525	6.250	44.468
C.S. NAVAS del REY	NAVAS del REY	1.055	3.899	1.069	6.023
C.S. PRESENTACIÓN SABIO	MÓSTOLES	3.386	21.002	3.560	27.948
C.S. SAN MARTÍN de VALDEIGLESIAS	S. MARTÍN de VALDEIGLESIAS	1.731	6.690	1.992	10.413
C.S. VILLA del PRADO	VILLA DEL PRADO	1.408	5.719	1.479	8.606
C.S. VILLAVICIOSA de ODÓN	VILLAVICIOSA DE ODÓN	3.894	18.244	3.711	25.849
TOTAL		25.751	118.528	26.630	170.909

Organigrama



Recursos Humanos

CATEGORÍA PROFESIONAL	AÑOS	
	2012	2013
EQUIPO DIRECTIVO		
Director Gerente	1	1
Director Médico	1	1
Director de Continuidad Asistencial	1	1
Subdirector Médico		
Director de Gestión	1	1
Director de RRHH	1	1
Director de Enfermería	1	1
Subdirector de Enfermería	1	1
DIVISIÓN MÉDICA		
Facultativos	136	193
MIR	-	-
PERSONAL SANITARIO		
DUE	201	257
Matronas	17	24
Fisioterapeutas	10	21
Terapeutas	3	4
Técnicos	56	59
Auxiliares Enfermería	150	190
PERSONAL NO SANITARIO		
Grupo Técnico Función Administrativa	10	11
Grupo Gestión Función Administrativa	24	33
Grupo Administrativo y resto C		
Aux. Administrativo y resto D	69	92
Celadores y resto	153	175
TOTAL	830	1060

Recursos Materiales

CAMAS	2012	2013
Camas Instaladas	300	310
QUIRÓFANOS	2012	2013
Quirófanos Instalados	12	12
OTRAS INSTALACIONES	2012	2013
Paritorios	6	6
Locales de consulta en el hospital	90	90
Locales de consulta en CEP	0	16
HOSPITAL DE DÍA (Número de puestos)	2012	2013
Oncohematológico	0	13
Médico	20	23
Quirúrgico	20	20
HEMODIALISIS	2012	2013
Número de puestos	17	17
DIAGNÓSTICO POR IMAGEN	2012	2013
Mamógrafos	1	1
TAC	2	3
RMN	2	2
Ecógrafos en Radiodiagnóstico	4	4
Ecógrafos en otros servicios	13	13
Sala convencional de Rayos X	4	4
Telemando	1	1

Fuente: SIAE

ALTA TECNOLOGÍA	2012	2013
Tomografía por emisión de positrones	1	1
Acelerador lineal	1	1
Planificador	2	2
Simulador	1	1
Gammacámara	1	1
Angiógrafo digital	1	1
Sala de hemodinámica	1	1
Equipos Radiología Intervencionista	1	1

Fuente: SIAE

APLICACIONES DE LA CIRUGÍA ROBÓTICA EN UROLOGÍA

El Hospital Universitario Rey Juan Carlos cuenta con uno de los 23 equipos quirúrgicos robóticos con finalidad asistencial instalados en España siendo uno de los pocos hospitales públicos que dispone de esta moderna tecnología. El sistema robótico Da Vinci (Intuitive System) incluye 4 brazos robóticos equipados con instrumentos quirúrgicos que son controlados por el cirujano desde una consola a corta distancia del paciente permitiendo la realización de algunos procedimientos quirúrgicos en diversas especialidades como Urología, Ginecología, ORL, Cirugía General y Digestivo y Cirugía Torácica.

Las indicaciones en adultos de su uso se han extendido actualmente para el tratamiento del cáncer de vejiga (cistectomía radical), tratamiento conservador del cáncer renal (nefrectomía parcial), prolapso del suelo pélvico (colposacropexia) y estenosis de la unión pieloureteral (pieloplastia). Durante el primer año de desarrollo del programa robótico en el HURJC hemos realizado 34 prostatectomías radicales y 3 colposacropexias, habiendo completado la curva de aprendizaje de estas dos técnicas y logrando disminuir paulatinamente los tiempos quirúrgicos.

APLICACIONES DE LA CIRUGÍA ROBÓTICA EN GINECOLOGÍA

Los procedimientos en los cuales se aplica la cirugía robótica en Ginecología en el Hospital Rey Juan Carlos son los siguientes:

Miomectomía asistida por robótica: La indicación de miomectomía en la mayoría de las pacientes tiene como objetivo la preservación de la fertilidad.

La estancia hospitalaria es de 2 días.

Colposacropexia: La robótica permite la reposición del prolapso de vagina en un tiempo inferior al necesario por vía abdominal y por laparoscopia tradicional.

La estancia hospitalaria es de 2 días.

Histerectomía asistida por robótica. Condiciones benignas: Existen múltiples afecciones benignas que pueden afectar al sistema reproductor de una mujer en las que se aconseja una histerectomía. Actualmente, gracias a las técnicas quirúrgicas mínimamente invasivas logramos evitar la gran incisión y la más tardía recuperación que la histerectomía tradicional supone.

La estancia hospitalaria es de 2 días.

Histerectomía robótica en patología ginecológica maligna La histerectomía forma parte del tratamiento de diversas patologías ginecológicas malignas, en concreto de los tumores del cuerpo uterino, de las neoplasias de cérvix y del cáncer de ovario.

La estancia hospitalaria es de 3 días.

Estadística Desde el inicio de la aplicación de la cirugía robótica en patología ginecológica en abril de 2013, se han realizado 18 intervenciones:

-Patología oncológica: 6

-Patología benigna:

-Histerectomías: 5

-Miomectomías: 7

La evolución postoperatoria fue satisfactoria en todos los casos.

INICIO DEL PROGRAMA DE CIRUGÍA ROBÓTICA TRANSORAL EN ORL

Para el tratamiento quirúrgico de los tumores de vía aerodigestiva superior inicialmente solo se contemplaba la opción de cirugía abierta, pero hace unos años, la opción de cirugía endoscópica LASER superior ha supuesto un avance espectacular, pero la opción existente en la actualidad de la cirugía asistida por Robot supone un avance tecnológico respecto a estas técnicas y ha mejorado de forma importante las posibilidades de abordajes mínimamente invasivos en la cirugía oncológica faringolaríngea.

A lo largo de este año 2013 se ha iniciado el programa de cirugía robótica en el Hospital Universitario Rey Juan Carlos. Dentro de este programa participa el Servicio de ORL mediante un programa de Cirugía Robótica Transoral (TORS) con el Robot Quirúrgico Da Vinci (Intuitive). Esta TORS se define como la intervención realizada a través de la cavidad oral con al menos tres brazos robóticos. En Julio del 2013 se realiza el primer procedimiento de Cirugía Robótica Transoral en el Hospital, que sin ser el primer procedimiento de este tipo realizado en Madrid, si es el primero que se realiza en el Sistema Público de Salud Madrileño.

Hasta el momento se han realizado 7 procedimientos quirúrgicos siguiendo los estándares de práctica clínica desde el punto de vista oncológico y técnico de cirugía robótica.

UNIDAD DE DISFAGIA EN HURJC

A lo largo del año 2013 se ha creado una Unidad Multidisciplinaria de Disfagia, creada como aplicación de la Unidad Multidisciplinaria de Disfagia creada y en funcionamiento en la Fundación Jiménez Díaz desde 2006.

En la práctica de dicha Unidad participan los Servicios de ORL, donde se coordina dicha Unidad, junto con Rehabilitación, Endocrinología y Diagnóstico por Imagen.

Dentro del protocolo de estudio de los pacientes con disfagia se realizan estudios clínicos e instrumentales mediante Videoendoscopia de deglución y ideofluoroscopia de deglución, que son los estudios instrumentales mas importantes para valorar a este tipo de pacientes.

A lo largo del 2013 se han realizado mas de 50 Videofluoroscopias y es el segundo centro de la Red Sanitaria Pública de la Comunidad de Madrid donde se realizan Videofluoroscopias, después de la Fundación Jiménez Díaz.

Los pacientes que se benefician de esta Unidad son sobre todo los de Medicina Interna, Geriátrica, Neumología, ORL o Neurocirugía y Neurología, especialmente los pacientes de la Unidad de Ictus, donde se ha protocolizado el cribado de disfagia inicial y posterior evaluación en los pacientes que sea necesario.

UNIDAD DE ICTUS

La Unidad de Ictus del Hospital Rey Juan Carlos está constituida por cuatro habitaciones, todas ellas cuentan con monitorización de constantes no invasiva así como sistema de vigilancia con control remoto. Además la puesta en marcha de una Unidad de Ictus implica la disponibilidad de neurólogo 24 h al día de presencia física y una alerta neuroquirúrgica.

ONCOLOGÍA RADIOTERÁPICA

EQUIPAMIENTO DE ONCOLOGIA RADIOTERAPICA

- Red MOSAIQ
- Estaciones focal de contorno
- Planificador XIO, MONACO para radioterapia externa
- Planificador ONCENTRA para Braquiterapia
- 1 Acelerador ELEKTA SYNERGY
- 1 CT simulación PHILIPS
- 1 Quirófano de Braquiterapia
- 1 Microselectron HDR

TÉCNICAS

- CT simulación
- PETCT simulación
- Fusión de imagen (CT, RM, PETCT)
- Tratamientos de Radioterapia externa
 - o Radioterapia conformada 3Do Intensidad Modulada Step and Shoot (IMRTSnS)
 - o Intensidad Modulada Dinámica (IMRTdMLC)
 - o Intensidad Modulada Volumétrica (VMAT)
 - o Radioterapia estereotaxica corporal (SBRT)
- Radioterapia guiada por la imagen
 - o Iview GT
 - o XVI Cone beam
 - o Simetry Cone beam 4D
- Braquiterapia
 - o Ginecológica
 - o Intersticial: mama, sarcomas
 - o Irradiación parcial de mama

Cartera de Servicios

Especialidades disponibles

ESPECIALIDADES	DISPONIBLES EN EL HOSPITAL	CENTRO/HOSPITAL DE REFERENCIA
Alergia	SI	
Análisis Clínicos/Bioquímica	SI	
Genética		
Inmunología	SI	
Microbiología	SI	
Anatomía patológica	SI	
Anestesiología/Reanimación	SI	
Angiología y Cir. Vascular	SI	
Aparato Digestivo	SI	
Cardiología	SI	
Hemodinámica	SI	
Cir. Cardíaca	SI	
Cir. General y Digestivo	SI	
Cir. Maxilofacial	SI	
Cir.Ortopédica Traumatología	SI	
Cir. Pediátrica	SI	
Cir. Plástica	SI	
Cir. Torácica	SI	
Dermatología	SI	
Endocrinología y Nutrición	SI	
Farmacología Clínica		
Farmacia hospitalaria	SI	
Geriatría	SI	
Ginecología y Obstetricia	SI	
Reproducción asistida		
Hematología y Hemoterapia	SI	
Med. Física y Rehabilitación	SI	
Med. Intensiva	SI	
Med. Interna	SI	
Medicina Nuclear	SI	
Med Preventiva/Salud Pública	SI	
Nefrología	SI	
Neumología	SI	
Neurología	SI	
Neurofisiología clínica	SI	
Neurocirugía	SI	
Oftalmología	SI	
Oncología Médica	SI	
Oncología Radioterápica	SI	
Otorrinolaringología	SI	
Pediatría	SI	
Neonatología	SI	
Psiquiatría	SI	
Psicología Clínica	SI	
Radiodiagnóstico	SI	
Radiofísica hospitalaria	SI	
Reumatología	SI	
Urología	SI	
Urgencias	SI	

Apertura de Centros de Especialidades Periféricas (CEP) en dos municipios: Navalcarnero y Villaviciosa de Odón:

Con el objetivo de acercarnos al ciudadano en la prestación de una atención sanitaria integral y de la máxima calidad con las tecnologías más avanzadas y con el mismo equipo de profesionales sanitarios del HURJC, se planifica la apertura de dos CEP:

CEP NAVALCARNERO, cuya apertura se realizó el 17 de Septiembre de 2013, está situado en la Calle Felipe IV semiesquina con Calle Jacinto González.

Atiende a pacientes de los municipios de Navalcarnero, Sevilla la Nueva, El Álamo, Villamanta, Villamantilla, Villanueva de Perales, Villa del Prado, Aldea del Fresno, Cadalso de los Vidrios, Rozas de Puerto Real y Cenicientos.

Las especialidades que tienen consulta en este CEP son: Cardiología, Dermatología, Ginecología y Obstetricia, Neurología, Oftalmología con Optometría, Otorrinolaringología, Rehabilitación, Psiquiatría y Psicología.

CEP VILLAVICIOSA DE ODÓN, cuya apertura se realizó el 1 de Octubre de 2013, está situado en la Avda Calatalifa 20-22. Atiende a pacientes de los municipios de Villaviciosa de Odón, San Martín de Valdeiglesias, Navas del Rey, Pelayos de la Presa, Chapinería y Colmenar del Arroyo. Las especialidades que tienen consulta en este CEP son: Cardiología, Dermatología, Ginecología y Obstetricia, Neurología, Oftalmología con Optometría, Otorrinolaringología y Rehabilitación.

Actividad Asistencial

CMBD	2012	2013
Altas totales codificadas	6.045	12.646
Porcentaje de codificación	100,00%	100,00%
Estancia Media Global	4,63	4,90
Peso Medio Global	1,8465	1,8030

Fuente: CMBD

HOSPITALIZACION	2012	2013
Ingresos totales	6.020	12.785
Ingresos Urgentes	4.713	9.550
Ingresos Programados	1.307	3.235
Urgencias Totales	49.956	94.441
% Urgencias ingresadas	9,05%	8,85%
SESIONES HOSPITAL DE DÍA	2012	2013
Oncohematológico	587	2.691
Otros médicos	2.905	7.504
DIÁLISIS (pacientes/mes)	2012	2013
Hemodiálisis en el hospital	29	36
Hemodiálisis en centros concertados	0	0
ACTIVIDAD OBSTÉTRICA	2012	2013
Partos por vía vaginal	560	1.225
Cesáreas	97	179
% Cesáreas	14,76%	12,75%

Fuente: SIAE

Actividad quirúrgica

ACTIVIDAD QUIRÚRGICA	2012	2013
Intervenciones quirúrgicas programadas con hospitalización	1.582	3.843
Intervenciones quirúrgicas ambulatorias programadas, realizadas en quirófano	4.041	9.270
Intervenciones quirúrgicas urgentes con hospitalización	647	1.097
Intervenciones quirúrgicas urgentes ambulatorias	28	5
Otros procesos quirúrgicos ambulatorios realizados fuera de quirófano	2.371	5.706
Intervenciones quirúrgicas suspendidas	361	1.034
Tiempo disponible de quirófano (horas/mes)	852	1.779
Tiempo utilizado de quirófano (horas/mes)	634	1.353
Rendimiento quirúrgico (% ocupación quirúrgica)	74,44%	76,04%

Fuente: SIAE

Técnicas Utilizadas

TÉCNICA	REALIZADAS PROPIO CENTRO		DERIVADAS A C.CONCERTADO	
	2012	2013	2012	2013
Laboratorio				
Bioquímica	1.269.234	2.253.466	0	0
Hematología	152.397	275.089	0	0
Microbiología	88.326	137.332	0	0
Inmunología	62.043	128.259	0	0
Nº de pacientes	142.432	243.788	0	0
Radiología convencional	59.143	106.584	0	0
Ecografías	16.489	30.527	0	0
Citologías	6.047	9.814	0	0
Endoscopias digestivo	2.880	5.914	0	0
Broncoscopias	130	382	0	0
Mamografías	1.526	3.336	0	0
TAC	6.131	13.114	0	0
RMN	6.887	14.202	0	0
Gammagrafías	380	1.300	0	0
Radiología intervencionista	265	739	0	0
PET	0	576	0	0
Pacientes en tratamiento Radioterapia	0	356	0	0

Fuente: SIAE

Consultas Externas

ESPECIALIDAD	Primeras Consultas	Consultas Sucesivas	Total	Índice Suc/Prim	Solicitadas por A.P.	Realizadas para A.P.
Alergia	3.187	3.078	6.265	0,97	1.833	1.912
Cardiología	3.702	4.028	7.730	1,09	1.898	2.015
Dermatología	12.010	9.037	21.047	0,75	8.825	8.943
Digestivo	4.425	8.103	12.528	1,83	2.269	2.355
Endocrinología	3.517	8.009	11.526	2,28	1.338	1.435
Geriatría	567	705	1.272	1,24	264	267
Hematología	1.537	18.052	19.589	11,74	394	417
M. Interna	1.696	3.480	5.176	2,05	563	577
Nefrología	625	1.521	2.146	2,43	242	241
Neumología	2.836	6.237	9.073	2,20	1.155	1.222
Neurología	5.154	9.009	14.163	1,75	2.707	2.789
Oncología	917	5.547	6.464	6,05	9	9
Psiquiatría	4.437	8.687	13.124	1,96	2.808	2.661
Rehabilitación	10.748	9.485	20.233	0,88	2.163	2.169
Reumatología	2.413	3.564	5.977	1,48	1.310	1.315
Otras Médicas	25	46	71	1,84	0	0
TOTAL ÁREA MÉDICA	57.796	98.588	156.384	1,71	27.778	28.327
C. General	4.201	4.668	8.869	1,11	2.176	2.226
Urología	4.082	5.357	9.439	1,31	2.501	2.572
Traumatología	15.759	24.599	40.358	1,56	7.650	7.978
ORL	7.228	7.187	14.415	0,99	4.566	4.548
Oftalmología	12.785	19.459	32.244	1,52	8.264	8.579
Ginecología	8.336	8.466	16.802	1,02	5.386	5.464
C. Cardíaca	61	66	127	1,08	1	1
C. Infantil	636	916	1.552	1,44	290	290
C. Máxilofacial	3.704	2.513	6.217	0,68	1.590	1.619
C. Plástica	399	629	1.028	1,58	3	3
C. Torácica	205	342	547	1,67	0	0
Neurocirugía	719	896	1.615	1,25	120	118
C. Vasculár	1.775	1.089	2.864	0,61	876	937
Anestesia	9.321	292	9.613	0,03	4	5
Otras Quirúrgicas	898	1.393	2.291	1,55	0	0
TOTAL AREA QUIRURGICA	70.109	77.872	147.981	1,11	33.427	34.340
TOTAL AREA PEDIATRICA	3.881	5.336	9.217	1,37	1.061	1.115
TOTAL AREA OBSTÉTRICA	1.650	7.688	9.338	4,66	1.095	1.120
TOTAL	133.436	189.484	322.920	1,42	63.361	64.902

Fuente: SIAE y SICYT

Consultas de alta resolución

ESPECIALIDAD	Número consultas alta resolución	% Sobre Primeras Consultas
Alergia	1.619	50,80%
Cardiología	1.679	45,35%
Dermatología	3.754	31,26%
Endocrinología	9	0,26%
Geriatría	4	0,71%
Hematología	6	0,39%
Nefrología	44	7,04%
Neumología	735	25,92%
Neurología	26	0,50%
Oncología	0	0,00%
Psiquiatría	305	6,87%
Reumatología	143	5,93%
TOTAL ÁREA MÉDICA	8.324	14,40%
C. General	162	3,86%
Urología	297	7,28%
Traumatología	607	3,85%
ORL	1.908	26,40%
Oftalmología	8.007	62,63%
Ginecología	1.323	15,87%
C. Cardíaca	1	1,64%
C. Infantil	8	1,26%
C. Máxilofacial	100	2,70%
Neurocirugía	51	7,09%
C. Vascular	902	50,82%
Anestesia	6.102	65,47%
Otras Quirúrgicas	39	4,34%
TOTAL AREA QUIRURGICA	19.507	27,82%
TOTAL AREA PEDIATRICA	457	11,78%
TOTAL AREA OBSTÉTRICA	173	10,48%
TOTAL	28.461	21,33%

Fuente: SICYT

Casuística (CMBD)

GRD Médicos más frecuentes

GRD	DESCRIPCIÓN	Número de casos	%	Estancia Media	Peso
541	NEUMONÍA SIMPLE Y OTROS TRAST.RESPIRATORIOS EXC. BRONQUITIS & ASMA CON CC MAYOR	773	10,09%	5,48	2,2282
372	PARTO VAGINAL CON COMPLICACIONES	615	8,03%	2,74	0,6992
373	PARTO VAGINAL SIN COMPLICACIONES	581	7,59%	2,40	0,5992
544	ICC & ARRITMIA CARDIACA CON CC MAYOR	437	5,71%	5,26	3,3009
584	SEPTICEMIA CON CC MAYOR	281	3,67%	6,29	4,1633
430	PSICOSIS	193	2,52%	15,61	1,3879
569	TRAST. DE RIÑÓN & TRACTO URINARIO EXCEPTO INSUFICIENCIA RENAL CON CC MAYOR	151	1,97%	5,78	1,7485
589	BRONQUITIS & ASMA EDAD <18 CON CC MAYOR	147	1,92%	3,22	1,2652
552	TRAST. AP. DIGESTIVO EXCEPTO ESOF., GASTROENT. & ULC.NO COMPL. CON CC MAYOR	135	1,76%	8,43	3,0609
540	INFECCIONES & INFLAMACIONES RESPIRATORIAS EXCEPTO NEUMONÍA SIMPLE CON CC MAYOR	125	1,63%	6,90	3,0484
557	TRASTORNOS HEPATOBILIARES Y DE PANCREAS CON CC MAYOR	119	1,55%	10,45	3,8563
014	ICTUS CON INFARTO	98	1,28%	5,56	1,6748
533	OTROS TRAST. SISTEMA NERVIOSO EXC. AIT, CONVULSIONES & CEFALEA CON CC MAYOR	94	1,23%	8,45	4,1604
629	NEONATO, PESO AL NACER >2499 G, SIN P.QUIR.SIGNIF., DIAG NEONATO NORMAL	92	1,20%	1,35	0,2233
204	TRASTORNOS DE PANCREAS EXCEPTO NEOPLASIA MALIGNA	80	1,04%	5,46	0,9177
087	EDEMA PULMONAR & INSUFICIENCIA RESPIRATORIA	80	1,04%	4,40	1,4160
320	INFECCIONES DE RIÑÓN & TRACTO URINARIO EDAD>17 CON CC	79	1,03%	4,75	1,0349
127	INSUFICIENCIA CARDIACA & SHOCK	74	0,97%	4,47	1,3004
627	NEONATO, PESO AL NACER >2499 G, SIN P.QUIR.SIGNIF., CON PROBLEMAS MAYORES	71	0,93%	2,28	1,0658
208	TRASTORNOS DEL TRACTO BILIAR SIN CC	65	0,85%	5,35	0,7206
551	ESOFAGITIS, GASTROENTERITIS & ULCERA NO COMPLICADA CON CC MAYOR	64	0,84%	6,73	1,6780
183	ESOFAGITIS, GASTROENTERITIS & TRAST.DIGEST. MISCELANEOS EDAD>17 SIN CC	63	0,82%	5,76	0,7196
816	GASTROENTERITIS NO BACTERIANA Y DOLOR ABDOMINAL EDAD < 18 SIN CC	62	0,81%	2,39	0,4556
628	NEONATO, PESO AL NACER >2499 G, SIN P.QUIR.SIGNIF., CON PROBLEMAS MENORES	61	0,80%	2,80	0,6018
588	BRONQUITIS & ASMA EDAD >17 CON CC MAYOR	56	0,73%	3,95	1,2594

7.659**5,11****1,6052**

Fuente: CMBD

GRD Quirúrgicos más frecuentes

GRD	DESCRIPCIÓN	Número de casos	%	Estancia Media	Peso
494	COLECISTECTOMIA LAPAROSCOPICA SIN EXPLORAC. CONDUCTO BILIAR SIN CC	264	5,30%	1,73	1,0934
209	SUSTITUCION ARTICULACION MAYOR EXCEPTO CADERA & REIMPLANTE MIEMBRO INFERIOR, EXCEPTO POR CC	236	4,73%	5,30	2,7777
222	PROCEDIMIENTOS SOBRE LA RODILLA SIN CC	164	3,29%	1,36	1,1959
158	PROCEDIMIENTOS SOBRE ANO & ENTEROSTOMIA SIN CC	152	3,05%	1,52	0,7492
883	APENDICECTOMÍA LAPAROSCÓPICA	132	2,65%	2,42	1,0529
818	SUSTITUCION DE CADERA EXCEPTO POR COMPLICACIONES	128	2,57%	7,47	3,1545
162	PROCEDIMIENTOS SOBRE HERNIA INGUINAL & FEMORAL EDAD>17 SIN CC	125	2,51%	1,11	0,8245
558	PROC.MUSCULOESQUELETICO MAYOR CON CC MAYOR	111	2,23%	13,52	6,2374
219	PROC. EXTR.INFERIOR & HUMERO EXC. CADERA,PIE,FEMUR EDAD>17 SIN CC	107	2,15%	2,57	1,4086
060	AMIGDALECTOMIA &/O ADENOIDECTOMIA SOLO, EDAD<18	103	2,07%	1,02	0,6004
224	PROC. HOMBRO, CODO O ANTEBRAZO, EXC. PROC.MAYOR DE ARTICULACION SIN CC	101	2,03%	1,38	1,0180
160	PROCEDIMIENTOS SOBRE HERNIA EXCEPTO INGUINAL & FEMORAL EDAD>17 SIN CC	94	1,89%	2,26	1,0018
225	PROCEDIMIENTOS SOBRE EL PIE	93	1,87%	1,08	1,4130
311	PROCEDIMIENTOS TRANSURETRALES SIN CC	92	1,85%	1,63	0,8598
371	CESAREA, SIN COMPLICACIONES	91	1,83%	3,34	0,8810
211	PROC. DE CADERA & FEMUR EXCEPTO ARTICULACION MAYOR EDAD>17 SIN CC	82	1,64%	6,79	2,0840
290	PROCEDIMIENTOS SOBRE TIROIDES	75	1,50%	2,85	0,9881
359	PROC. SOBRE UTERO & ANEJOS POR CA.IN SITU & PROCESO NO MALIGNO SIN CC	68	1,36%	2,54	1,0138
112	PROCEDIMIENTOS CARDIOVASCULARES PERCUTANEOS, SIN IAM, INSUFICIENCIA CARDIACA O SHOCK	60	1,20%	1,40	1,9852
227	PROCEDIMIENTOS SOBRE TEJIDOS BLANDOS SIN CC	60	1,20%	1,53	1,1298
381	ABORTO CON DILATACION & LEGRADO, ASPIRACION O HISTEROTOMIA	58	1,16%	0,67	0,7658
210	PROC. DE CADERA & FEMUR EXCEPTO ARTICULACION MAYOR EDAD>17 CON CC	54	1,08%	9,22	2,9064
075	PROCEDIMIENTOS TORACICOS MAYORES	52	1,04%	6,75	2,8642
854	PROCEDIMIENTO CARDIOVASCULAR PERCUTANEO CON STENT LIBERADOR DE FARMACO, SIN IAM	52	1,04%	2,85	2,7776
550	OTROS PROCEDIMIENTOS VASCULARES CON CC MAYOR	51	1,02%	8,78	5,6741

4.985**4,56****2,1076**

Fuente: CMBD

GRD con mayor consumo de recursos

GRD	DESCRIPCIÓN	Número de casos	%	Estancia Media	Peso
541	NEUMONÍA SIMPLE Y OTROS TRAST.RESPIRATORIOS EXC. BRONQUITIS & ASMA CON CC MAYOR	773	6,11%	5,48	2,2282
544	ICC & ARRITMIA CARDIACA CON CC MAYOR	437	3,46%	5,26	3,3009
584	SEPTICEMIA CON CC MAYOR	281	2,22%	6,29	4,1633
558	PROC.MUSCULOESQUELETICO MAYOR CON CC MAYOR	111	0,88%	13,52	6,2374
209	SUSTITUCION ARTICULACION MAYOR EXCEPTO CADERA & REIMPLANTE MIEMBRO INFERIOR, EXCEPTO POR CC	236	1,87%	5,30	2,7777
557	TRASTORNOS HEPATOBILIARES Y DE PANCREAS CON CC MAYOR	119	0,94%	10,45	3,8563
372	PARTO VAGINAL CON COMPLICACIONES	615	4,86%	2,74	0,6992
552	TRAST. AP. DIGESTIVO EXCEPTO ESOF., GASTROENT. & ULC.NO COMPL. CON CC MAYOR	135	1,07%	8,43	3,0609
818	SUSTITUCION DE CADERA EXCEPTO POR COMPLICACIONES	128	1,01%	7,47	3,1545
533	OTROS TRAST. SISTEMA NERVIOSO EXC. AIT, CONVULSIONES & CEFALEA CON CC MAYOR	94	0,74%	8,45	4,1604
540	INFECCIONES & INFLAMACIONES RESPIRATORIAS EXCEPTO NEUMONÍA SIMPLE CON CC MAYOR	125	0,99%	6,90	3,0484
373	PARTO VAGINAL SIN COMPLICACIONES	581	4,59%	2,40	0,5992
550	OTROS PROCEDIMIENTOS VASCULARES CON CC MAYOR	51	0,40%	8,78	5,6741
494	COLECISTECTOMIA LAPAROSCOPICA SIN EXPLORAC. CONDUCTO BILIAR SIN CC	264	2,09%	1,73	1,0934
430	PSICOSIS	193	1,53%	15,61	1,3879
585	PROCEDIMIENTO MAYOR ESTOMAGO,ESOFAGO,DUODENO,I.DELGADO & GRUESO CON CC MAYOR	41	0,32%	23,17	6,4612
569	TRAST. DE RIÑÓN & TRACTO URINARIO EXCEPTO INSUFICIENCIA RENAL CON CC MAYOR	151	1,19%	5,78	1,7485
222	PROCEDIMIENTOS SOBRE LA RODILLA SIN CC	164	1,30%	1,36	1,1959
581	PROCEDIMIENTOS PARA INFECCIONES & PARASITOSIS SISTEMICAS CON CC MAYOR	26	0,21%	18,73	7,2804
589	BRONQUITIS & ASMA EDAD <18 CON CC MAYOR	147	1,16%	3,22	1,2652
877	OXIG. MEMB. EXTRAC. O TRAQUEOSTOMIA CON VENT. MEC. + 96 hrs O SIN DIAG. PRINC. TRAST. ORL CON PROC. QUIR. MAYOR	4	0,03%	101,75	43,4724
211	PROC. DE CADERA & FEMUR EXCEPTO ARTICULACION MAYOR EDAD>17 SIN CC	82	0,65%	6,79	2,0840
014	ICTUS CON INFARTO	98	0,77%	5,56	1,6748
555	PROC. PANCREAS, HIGADO & OTROS VIA BILIAR CON CC MAYOR	18	0,14%	18,89	8,9393
210	PROC. DE CADERA & FEMUR EXCEPTO ARTICULACION MAYOR EDAD>17 CON CC	54	0,43%	9,22	2,9064

12.646

4,90

1,8030

Fuente: CMBD

Calidad e información y atención al paciente

Calidad

Objetivos institucionales de calidad

INDICADOR	RESULTADO HOSPITAL
Área de calidad percibida	
Grado de Satisfacción global de los usuarios con la atención recibida en hospitalización, consultas, CA y urgencias (% de pacientes satisfechos y muy satisfechos)	95,9%
Nº de acciones de mejora implantadas en las áreas priorizadas según el resultado de la encuesta de satisfacción 2012	15
Nº de líneas de actuación puestas en marcha por el Comité de Calidad Percibida	11
Área de seguridad del paciente	
Nº de objetivos de seguridad del paciente establecidos en los centros	12
Porcentaje de implantación de responsables de seguridad del paciente por servicios clínicos /unidades	100%
Porcentaje de servicios clínicos en los que se han impartido sesiones de seguridad del paciente	100%
Nº de reuniones o visitas realizadas por directivos a las unidades vinculadas a temática de seguridad ("Rondas de seguridad").	4
Prevención de infecciones relacionadas con la atención sanitaria en paciente críticos (densidad de incidencia de bacteriemia asociada a catéter venoso central)	0
Prevención de infecciones relacionadas con la atención sanitaria en paciente críticos (densidad de incidencia de neumonía asociada a ventilación mecánica)	1,53
Prevalencia de infección nosocomial	5,23% (IC95%1,3-9)
Nº de planes de mejora de higiene de manos desarrollados	9
Porcentaje de intervenciones quirúrgicas programadas en que se ha utilizado la lista de verificación quirúrgica	88%
Porcentaje de pacientes en los que se conoce el riesgo de úlceras según escalas validadas.	100%

Existencia de protocolos de seguridad del paciente establecidos como prioritarios (órdenes verbales y profilaxis antibiótica)	100%
Área de gestión de calidad	
Planificación de la autoevaluación de acuerdo al Modelo EFQM	Sí
Monitorización de indicadores de gestión ambiental. Consumo de agua (m3/estancia)	0,57
Monitorización de indicadores de gestión ambiental. Consumo de electricidad (Kwh/m2)	108,38
Nº de líneas de actuación del Comité de Lactancia Materna	8
Nº de líneas de actuación del Comité de Atención al dolor	7

Comisiones clínicas

Nombre	Número integrantes	Número reuniones
Comisión Central de Garantía de Calidad	10	2
Comisión de Farmacia y Terapéutica	13	4
Comisión de Formación Continuada	5	1
Comisión de Historias Clínicas y Documentación	14	6
Comisión Infección Hospitalaria, Profilaxis y Política Antibiótica	11	6
Comisión de docencia	7	1
Comisión de Mortalidad, Tejidos y Tumores	9	8
Comisión de Garantía y Control de Calidad en Radioterapia	6	3
Comisión de Trasplantes	7	2
Comité de Transfusión	8	6
Comisión Contra la Violencia	9	2
Comisión de Seguridad del Paciente	10	8
Calidad Percibida	13	5
Comisión de Higiene de Manos	12	2
Comisión de Lactancia Materna	21	4
Comisión de Atención al Dolor	8	6
Comité de Gestión Ambiental	7	3
Comité de Nutrición	13	3
Comisión Prevención del Tabaquismo	11	4
Comisión de Seguridad y Protección de datos	4	7
Comisión de Farmacia Interhospitalaria	11	4

Otras actuaciones

Implantación de nuevo sistema de evaluación de la Calidad Percibida por los pacientes, NPS (Net Promotor Score):

El NPS es un valor único que presenta la diferencia porcentual de los pacientes que recomendarían nuestro hospital con puntuaciones 9 ó 10 (promotores), y el porcentaje de pacientes que valoran con puntuaciones de 0 a 6 (detractores).

Rehabilitación Cardíaca:

Incorporación de esta prestación al tratamiento integral de la patología cardiocirculatoria.

Robot DaVinci:

En el año 2013 se incorporan nuevas especialidades a la cirugía robótica. A la Especialidad de Urología que comienza su actividad durante el 2012 se han sumando las especialidades de Ginecología y de Otorrinolaringología

Unidad de Paliativos:

Garantizar que los pacientes hospitalizados, subsidiarios de recibir CP, sean siempre valorados por el ESH procurando la continuidad asistencial en todos los niveles de atención mediante una coordinación fluida y eficaz.

Unidad de Ictus:

Atención especializada a los pacientes con ictus en una Unidad hospitalaria geográficamente determinada y con una dotación tecnológica que permita la monitorización no invasiva de los pacientes.

Código Infarto:

Solicitud de acreditación en código infarto.

Unidad de Insuficiencia Cardíaca:

- 1) Mejorar el cumplimiento terapéutico por parte del médico y del paciente, según las guías de tratamiento establecidas.
- 2) Mejorar la calidad de vida del enfermo.
- 3) Optimizar el tratamiento de las comorbilidades.
- 4) Evitar las hospitalizaciones en general y por descompensación de la IC.
- 5) Incrementar la supervivencia.
- 6) Reducir los costes asistenciales

Proyecto Babel:

OBJETIVO: Este proyecto tiene como objetivo servir de instrumento de apoyo a la labor que en este ámbito realizan los profesionales sanitarios y no sanitarios, además de dotar a los profesionales de materiales adaptados a las necesidades del paciente que permitan conseguir una continuidad asistencial en lo referente a su salud y cuidado, logrando con ello desde nuestro centro sanitario la inclusión efectiva de los pacientes inmigrantes.

Con Sentido:

El proyecto CON SENTIDO es una iniciativa de calidad percibida que tiene como diana los cinco sentidos. Parte, ideológicamente hablando, de la colaboración entre los servicios de Pediatría y Atención al Paciente. Se alimenta de una colaboración multidisciplinar, en la que se ven implicados otros servicios del hospital, así como diversas fundaciones y asociaciones.

Vigila:

Coordinación con las partes e instituciones para organizar una forma de actuación que facilite la resolución de problemas de violencia de género.

Protocolo de Actuación en Malos Tratos en la Infancia

Cooperar con las instituciones para organizar una forma de actuación que facilite la resolución de problemas de abusos sexuales y malos tratos de menores.

Información y Atención al Paciente

Objetivos institucionales de información y atención al paciente

INDICADOR	RESULTADO DEL HOSPITAL	MEDIA GRUPO / OBJETIVO
Acciones de mejora desarrolladas en las áreas priorizadas según el resultado de las deficiencias detectadas por las sugerencias, quejas y reclamaciones.	11	Al menos 3
Porcentaje de reclamaciones contestadas en menos de 30 días hábiles.	100,00	95,00
Porcentaje de reclamaciones adecuadas al manual de estilo. Grupo de trabajo.	Pte. estudio transversal de la DGAP	95,00
Porcentaje de entrega de Guías de Acogida para pacientes hospitalizados y acompañantes.	95	95,00
Porcentaje de implantación de protocolos de información asistencial.	100,00	95,00
Porcentaje de entrega de Guías de Información al Alta para pacientes hospitalizados y acompañantes.	99	95,00
Porcentaje de entrega de Guías de Atención al Duelo dirigida a familiares y allegados de pacientes fallecidos.	99	95,00
Creación de un registro de documentos informativos para pacientes (poster, folletos, guías.....) existentes en el centro hospitalario.	SI	Creación del registro
Implementación de acciones de mejora en relación con el Proceso de Atención Integral al Paciente Oncológico (PAIPO)	6	Al menos 3

Reclamaciones

Año	Presentadas	Contestadas en menos de 30 días
2013	138	138
2012	43	43

Principales motivos de reclamación

Hospitalización:

Disconformidad con la asistencia sanitaria.
Habitabilidad.
Recursos materiales.

Consultas:

Demora en la asistencia.
Disconformidad en la asistencia.
Organización y normas.

Urgencias:

Demora en la asistencia
Disconformidad con la asistencia sanitaria
Trato personal

CMA:

Demora en la asistencia.
Disconformidad en la asistencia.
Organización y normas.

Otras actuaciones

1. Se realiza la separación por especialidades de la sala de espera de los pacientes quirúrgicos (CMA y Bloque Quirúrgico) y se crean nuevas salas de información para familiares.
2. Se implanta el procedimiento Check list de verificación de la habitación previo al ingreso del paciente.
3. Mejoramiento de los tiempos de atención al usuario en centralita con un registro de llamadas atendidas/perdidas a través del sistema informático. Se realiza un análisis y se reestructura el call center.
4. Se amplía la información impresa facilitada a los pacientes pendientes de realización de pruebas. Esta mejora es llevada a cabo realizando una revisión del catálogo de pruebas que requieren preparación o recomendaciones y se incluye una breve descripción de la técnica.
5. Se crean agendas nominativas en el Servicio de Obstetricia para seguimiento de las pacientes obstétricas por la misma ginecóloga garantizando así la tranquilidad emocional de las usuarias.
6. El Servicio de Limpieza realiza la higiene de los sofás ubicados en las zonas de descanso del atrio.
7. En las puertas de acceso a la cafetería se colocan marcas de agua con el logotipo del hospital para evitar así accidentes de los usuarios contra el cristal.
8. Incorporación de pantallas de televisión en las áreas de espera y tratamiento del Hospital de Día.
9. El horario del Servicio de Donaciones se amplía 10:30 a 18:30 de lunes a viernes.
10. Se realizan obras de mejora Atrio Principal referentes a la Climatización.
11. Se estudia la locución de la centralita y se procede a la modificación, ampliando las opciones de acceso a las diferentes aéreas del hospital (hospitalización, admisión, urgencias).

Continuidad Asistencial:

Consultas y pruebas solicitadas y realizadas para Atención Primaria

ESPECIALIDAD	Primeras Consultas	Solicitadas por A.P.	%	Realizadas para A.P.	%
Alergia	3.187	1.833	57,51%	1.912	59,99%
Cardiología	3.702	1.898	51,27%	2.015	54,43%
Dermatología	12.010	8.825	73,48%	8.943	74,46%
Digestivo	4.425	2.269	51,28%	2.355	53,22%
Endocrinología	3.517	1.338	38,04%	1.435	40,80%
Geriatría	567	264	46,56%	267	47,09%
Hematología	1.537	394	25,63%	417	27,13%
M. Interna	1.696	563	33,20%	577	34,02%
Nefrología	625	242	38,72%	241	38,56%
Neumología	2.836	1.155	40,73%	1.222	43,09%
Neurología	5.154	2.707	52,52%	2.789	54,11%
Oncología	917	9	0,98%	9	0,98%
Psiquiatría	4.437	2.808	63,29%	2.661	59,97%
Rehabilitación	10.748	2.163	20,12%	2.169	20,18%
Reumatología	2.413	1.310	54,29%	1.315	54,50%
TOTAL ÁREA MÉDICA	57.796	27.778	48,06%	28.327	49,01%
C. General	4.201	2.176	51,80%	2.226	52,99%
Urología	4.082	2.501	61,27%	2.572	63,01%
Traumatología	15.759	7.650	48,54%	7.978	50,63%
ORL	7.228	4.566	63,17%	4.548	62,92%
Oftalmología	12.785	8.264	64,64%	8.579	67,10%
Ginecología	8.336	5.386	64,61%	5.464	65,55%
C. Cardíaca	61	1	1,64%	1	1,64%
C. Infantil	636	290	45,60%	290	45,60%
C. Máxilofacial	3.704	1.590	42,93%	1.619	43,71%
C. Plástica	399	3	0,75%	3	0,75%
Neurocirugía	719	120	16,69%	118	16,41%
C. Vasculares	1.775	876	49,35%	937	52,79%
Anestesia	9.321	4	0,04%	5	0,05%
TOTAL AREA QUIRURGICA	70.109	33.427	47,68%	34.340	48,98%
TOTAL AREA PEDIATRICA	3.881	1.061	27,34%	1.115	28,73%
TOTAL AREA OBSTÉTRICA	1.650	1.095	66,36%	1.120	67,88%
TOTAL	133.436	63.361	47,48%	64.902	48,64%

Fuente: SIAE y SICYT

Técnica	Act. Propia + Concertada	Solicitadas por A.P.	%	Realizadas para A.P.	%
Radiología convencional	106.584	17.426	16,35%	16.047	15,06%
Ecografías	30.527	8.945	29,30%	8.927	29,24%
Endoscopias digestivo	5.914	1.106	18,70%	629	10,64%
Broncoscopias	382	0		0	
Mamografías	3.336	635	19,03%	659	19,75%
TAC	13.114	8	0,06%	7	0,05%
RMN	14.202	7	0,05%	1	0,01%
Gammagrafías	1.300	0		0	
Radiología intervencionista	739	4	0,54%	2	0,27%
PET	576	0		0	
Hemodinámica	0	0		0	

Fuente: SIAE y SICYT

Variación interanual de solicitudes desde Atención Primaria

ESPECIALIDAD	SOLICITADAS 2012*	SOLICITADAS 2013	% VARIACIÓN
ALERGIA	1.481	1.833	23,77%
CARDIOLOGÍA	1.531	1.898	23,97%
DERMATOLOGÍA	6.667	8.825	32,37%
DIGESTIVO	1.837	2.269	23,52%
ENDOCRINOLOGÍA	1.132	1.338	18,20%
GERIATRÍA	138	264	91,30%
HEMATOLOGÍA	449	394	-12,25%
M. INTERNA	487	563	15,61%
NEFROLOGÍA	182	242	32,97%
NEUMOLOGÍA	780	1.155	48,08%
NEUROLOGÍA	2.094	2.707	29,27%
ONCOLOGÍA	15	9	-40,00%
PSIQUIATRÍA	1.467	2.808	91,41%
REHABILITACIÓN	1.483	2.163	45,85%
REUMATOLOGÍA	1.218	1.310	7,55%
TOTAL ÁREA MÉDICA	20.961	27.778	32,52%
C. GENERAL	1.736	2.176	25,35%
UROLOGÍA	2.062	2.501	21,29%
TRAUMATOLOGÍA	6.830	7.650	12,01%
ORL	3.582	4.566	27,47%
OFTALMOLOGÍA	6.978	8.264	18,43%
GINECOLOGÍA	4.222	5.386	27,57%
C. CARDIACA	0	1	
C. PEDIÁTRICA	300	290	-3,33%
C. MAXILOFACIAL	1.601	1.590	-0,69%
C. PLÁSTICA	2	3	50,00%
NEUROCIRUGÍA	102	120	17,65%
C. VASCULAR	797	876	9,91%
ANESTESIA	0	4	
TOTAL ÁREA QUIRÚRGICA	28.212	33.427	18,49%
TOTAL ÁREA PEDIÁTRICA	1.062	1.061	-0,09%
TOTAL ÁREA OBSTÉTRICA	818	1.095	33,86%
TOTAL	51.053	63.361	24,11%

Fuente: SICYT

*Los datos correspondientes a 2012 proceden de los sistemas de información del propio hospital, por no haber sido recogidos en SICYT ese año.

Consultas solicitadas como consecuencia de la Libre Elección

ESPECIALIDAD	Primeras Consultas Solicitadas AP	Número citas ENTRANTES Libre Elección	% sobre Primeras Consultas Solicitadas AP	Número citas SALIENTES Libre Elección
Alergia	1.833	190	10,37%	166
Cardiología	1.898	141	7,43%	311
Dermatología	8.825	678	7,68%	606
Digestivo	2.269	263	11,59%	285
Endocrinología	1.338	125	9,34%	197
Hematología	394	17	4,31%	2
M. Interna	563	31	5,51%	61
Nefrología	242	49	20,25%	52
Neumología	1.155	83	7,19%	113
Neurología	2.707	403	14,89%	367
Rehabilitación	2.163	92	4,25%	93
Reumatología	1.310	116	8,85%	188
TOTAL ÁREA MÉDICA	27.778	2.188	7,88%	2.441
C. General	2.176	115	5,28%	203
Urología	2.501	169	6,76%	300
Traumatología	7.650	1.730	22,61%	669
ORL	4.566	407	8,91%	462
Oftalmología	8.264	619	7,49%	882
Ginecología	5.386	374	6,94%	391
C. Infantil	290	95	32,76%	20
C. Máxilofacial	1.590	1.079	67,86%	88
Neurocirugía	120	16	13,33%	3
C. Vascular	876	87	9,93%	101
TOTAL AREA QUIRURGICA	33.427	4.691	14,03%	3.119
TOTAL AREA PEDIATRICA	1.061	10	0,94%	25
TOTAL AREA OBSTÉTRICA	1.095	139	12,69%	171
TOTAL	63.361	7.028	11,09%	5.756

Fuente: Cuadro de Mando del CAP

Otros indicadores de continuidad asistencial

INDICADOR	RESULTADO HOSPITAL
Porcentaje de peticiones de sospecha de malignidad evaluadas	100%
Porcentaje de peticiones de valoración previa por el especialista evaluadas	100%
Número especialidades con puesta en marcha del especialista consultor	25
Continuidad de Cuidados	Si
% implantación de informe al alta de enfermería	100%

Docencia y formación continuada

Formación Continuada

Cursos/Jornadas/Sesiones/ Talleres	Número Horas	Número Asistentes
DIVISIÓN DE ENFERMERÍA		
Cursos		
Gestión en los Servicios de Urgencia	20	1
Capacitación para realizar funciones en la Unidad de Reanimación	43	4
Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo	4	2
Comunicación y Formación de Formadores: Escuela de Cuidadores	12	29
PRL Auxiliares de Enfermería: Urgencias	8	20
PRL DUES en urgencias	8	28
PRL DUES en gabinetes	8	2
PRL DUES Quirófano	8	6
PRL Auxiliares Quirófano	8	6
PRL Supervisora	8	1
Liderando la Excelencia en el Trato	16	15
Excelencia y Calidad Humana	40	57
RCP Básico	10.5	11
RCP Neonatal	18	42
Aida	16	4
Jornadas		
Simulacro Parcial de Evacuación	2	
Sesiones		
Movilización de Pacientes	7	17
Talleres		
Sistemas de Gestión Ambiental	1	21
Esterilización	8	16
Sesión sobre Ostomías	1	4
Acceso Venoso	1	9
Lactancia Materna	1.5	8
Donación de sangre Cordón Umbilical	1.5	6
Gestantes en Planta	2.5	9
Mantenimiento y Manipulación de Reservorios Subcutáneos	4	32
Cuidados centrados en el desarrollo	1	12
Cuidados de la piel	1	8
Cuidados de pacientes de Cirugía Vasculat	1	5
Alimentación Infantil	1	8

Cursos/Jornadas/Sesiones/ Talleres	Número Horas	Número Asistentes
Utilización del VAC	1	10
RCP Neonatal	2.5	18
Enfermedad Cerebrovascular y cuidados en unidad de ictus	5	40
DIVISIÓN DE GESTIÓN		
Cursos		
Liderando la Excelencia en el Trato	16	15
Excelencia y Calidad Humana	32	25
Aida	16	10
Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo	4	5
PRL Personal de Mantenimiento	8	14
Formación para Uso adecuado de las Góndolas	8	8
Operario de Carretilla	7	11
Manipulador de Productos Fitosanitarios	25	1
PRL Personal de Apoyo	8	17
PRL Personal Admisión	8	4
Técnico profesional Dietética y Nutrición	300	2
Prevención y Control de Legionella	25	8
Sensibilización en materia de igualdad	20	8
Aplicación del Modelo EFQM en sanidad	14	2
Líder Capioser: Transmisor y ejemplo activo	8	4
Introducción al Modelo EFQM de Excelencia	35	2
Igualdad de Género	18	2
Jornadas		
Capacitación Equipos de Emergencia	4	27
Sesiones		
Movilización de pacientes	7	4
PRL Personal Cocina y Cafetería	4	37
PRL Personal de Limpieza	4	39
Talleres		
DIVISIÓN MÉDICA		
Cursos		
Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo	4	1
Trato en la entrevista clínica	24	43
Jornadas		
Simulacro Parcial de Evacuación	2	

Investigación

Proyectos de investigación

Título	Financiador	Importe Financiación
Efectos de paricalcitol sobre la albuminuria, la inflamación y la fibrosis en pacientes con enfermedad renal proteinúrica crónica (estudio palife): Ensayo controlado randomizado	Fundación renal Iñigo Alvarez de Toledo	1.300
Estudio para evaluar la seguridad e inmunogenicidad de la vacuna Herpes Zoster GSK1437173 A Biologicals en adultos de 18 años de edad y mayores con neoplasias hematológicas	GSK	900
Estudio Emerg-al (emergency departamento stroke prophylaxis and guidelines implementation in atrial fibrillation): implementación de las guías de fibrilación auricular y profilaxis de ictus de los servicios de urgencias	Bayer Hispania	

Publicaciones científicas

Publicaciones	Número total de artículos publicados en la revista	Factor de impacto de la revista*	Factor de impacto TOTAL
Curr Eye Res	1	1,280	1,280
Med Clin (Barc)	1	1,385	1,385
Nefrología	1	1,000	1,000
Neurología	1	0,790	0,790
Nutr Hosp	1	1,120	1,120
Plos One	1	4,092	4,092
TOTAL			9,667

* Estos valores corresponden al FI de 2012.

Farmacia

Indicadores Farmacoterapéuticos

Coste medio por paciente VIH adulto	8270
% pacientes con Hepatitis C crónica en tratamiento con triple terapia con grado de fibrosis igual o inferior a 2	0,00%
Receta % Pacientes nuevos anticoagulantes orales	9,03%
Receta % DDD ara II AE+AP	40,26%
% Omeprazol	92,19%
Coste biológicos en artropatías	9.942,00
Coste biológicos en psoriasis	12.682,00
Coste biológicos en EII	17.297,00