



## Hospital Virgen de La Poveda

# Memoria 2014

MEMORIA ANUAL DE ACTIVIDAD DEL  
HOSPITAL VIRGEN DE LA POVEDA  
AÑO 2014



CONSEJERÍA DE SANIDAD  
VICECONSEJERÍA DE ASISTENCIA SANITARIA

Coordina:  
Secretaría General del Servicio Madrileño de Salud

© **Comunidad de Madrid**  
Edita: Servicio Madrileño de Salud

Edición electrónica  
Edición: 1/2015

Impreso en España – Printed in Spain

## Índice

PRESENTACIÓN .....	5
ZONA DE INFLUENCIA .....	7
ORGANIGRAMA .....	10
RECURSOS HUMANOS .....	12
RECURSOS MATERIALES.....	13
CARTERA DE SERVICIOS .....	13
Otras áreas específicas .....	13
ACTIVIDAD ASISTENCIAL .....	14
Técnicas realizadas.....	14
Casuística (CMBD) .....	15
CALIDAD E INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PACIENTE .....	18
Calidad .....	18
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PACIENTE.....	22
Objetivos institucionales de información y atención al paciente.....	22
Reclamaciones .....	23
Principales motivos de reclamación .....	23
DOCENCIA Y FORMACIÓN CONTINUADA .....	24
Docencia .....	24
Docencia .....	25
Investigación.....	25
Formación Continuada II .....	27
GESTIÓN ECONÓMICA.....	28
Gasto Real .....	28
FARMACIA .....	29
Indicadores Farmacoterapéuticos.....	29
OTRAS ACTIVIDADES DEL HOSPITAL .....	30
PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS .....	31

## PRESENTACIÓN



Durante el año 2014, el Hospital Virgen de la Poveda ha continuado prestando servicios de Hospitalización de Media Estancia como habitualmente venía haciendo desde su inauguración, ya en 1978.

No obstante, y durante este Ejercicio, hemos iniciado una nueva andadura que veníamos teniendo pendiente desde hace tiempo.

Esta nueva prestación es la de realizar -en colaboración con el Hospital Universitario Rey Juan Carlos, referente de la zona donde nos encontramos situados- Servicios Remotos de aquellas prestaciones que pueden resolverse mediante sistemas de Telemedicina.

Así, durante 2014 hemos realizado, y enviado a los PAC`s del HURJC un total de 1.044 radiografías simples solicitadas por los médicos de Atención Primaria de las vecinas localidades de Villa del Prado y Aldea del Fresno. Esta alianza estratégica entre Hospitales, que incluye también a Atención Primaria, estimo que puede ser un ejemplo de colaboración entre Hospitales y niveles asistenciales que, indudablemente, dará fruto.

Esta prestación que hemos consolidado en 2014, permite que sea la imagen radiográfica la que se desplace los casi 50 Km. que separan estas localidades de su Hospital de referencia, y no lo haga el paciente.

El programa, que se ha pilotado desde Diciembre de 2013 hasta diciembre de 2014, ha resultado un rotundo éxito de aceptación tanto de los pacientes como de los profesionales sanitarios implicados por lo que, desde el próximo Ejercicio está previsto ampliarlo a más poblaciones de la comarca.

Ello nos anima, aún mas si cabe, a extender el sistema de Teleconsulta ambulatoria a otras especialidades, en la confianza de que será -también- un sistema de realización de consultas, primeras y sucesivas, aceptado por todas las partes implicadas en el mismo y que provocará un elevado nivel de satisfacción en las personas. Lo sabremos durante 2015 y espero poder decir que ha resultado también otro éxito, encontrándose además alineado con el Plan Estratégico de Telemedicina de la Comunidad de Madrid.

Además, y gracias al uso que, de la Telemedicina, venimos haciendo desde hace unos años, tengo que decir con gran satisfacción, que este Hospital ha sido galardonado en 2014 con el Premio Nacional de la Sociedad Española de Informática de la Salud a “la Entidad Pública o Privada que ha destacado en la implantación y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el ámbito sanitario”.

Por otro lado, durante 2014, el Hospital ha iniciado la explotación de un sistema de Historia Clínica Electrónica que nos ha sido facilitado desde la D.G. de Informática de la Consejería de Sanidad. Este sistema -SELENE- nos ha permitido eliminar prácticamente el papel en los archivos de Historias Clínicas y está resultando muy adecuado para la realización de la actividad diaria, Médica y de Enfermería, del Hospital.

En fin, tal como se muestra en esta memoria, el Hospital Virgen de la Poveda continúa manteniendo los niveles de actividad Hospitalaria y, desde 2014, se integra aún mas en la red sanitaria de la Comunidad de Madrid a través de la actividad ambulatoria que se ha iniciado.

Quiero aprovechar para dar las gracias a todos los trabajadores del Hospital que, un año más, han sabido responder a la demanda asistencial generada con unos costes contenidos. Esto me hace también felicitarles por el valor del trabajo realizado.

Un cordial saludo.

Manuel Mendoza  
Director Gerente.

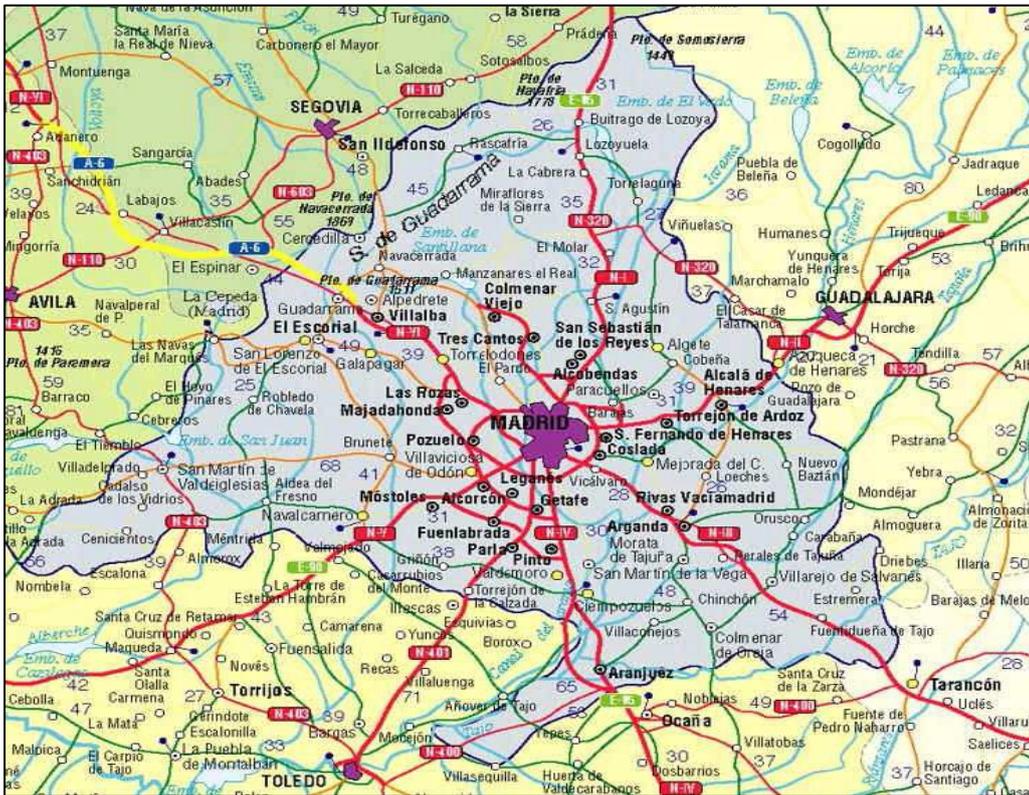
## ZONA DE INFLUENCIA

Tras la entrada en vigor del Decreto 51/2010 por el que se regula el Ejercicio de la **Libertad de Elección** en el Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid, que se puso en marcha a partir del 1 de diciembre de 2010, cualquier ciudadano de la Comunidad de Madrid puede elegir el Hospital o el especialista que le atenderá. Para mejorar la coordinación de todos los Centros de atención primaria y atención especializada se modificó la antigua zonificación de once áreas sanitarias y se dividió la Comunidad de Madrid en siete zonas asistenciales.

## Marco geográfico

Geográficamente, el Hospital se encuentra situado dentro de la zona de influencia de la Dirección Asistencial Oeste y da servicio a toda la Comunidad de Madrid, al ser esta un Área de Salud Única.

Mapa de la zona de asignada:



## Accesos



## Descripción del Centro:

Construido en 1978 sobre una parcela de 40.000 m<sup>2</sup>, el Centro consta de dos plantas asistenciales y sótano, con una superficie total cubierta de 20.000 m<sup>2</sup>. La hospitalización se reparte entre 8 Unidades (4 por planta) y que constituyen cada uno de los “brazos” del edificio.

Como edificios anexos se encuentran los pabellones de Gerencia y Administración, donde tenemos una moderna Aula de Formación con capacidad para 30 alumnos.

En el edificio principal se ubican los servicios comunes a todas las Unidades, como Laboratorio, Servicio de Farmacia, Servicio de Radiología, Gimnasio, Biblioteca científica, Salón de Actos, Lavandería o Cocina.

Actualmente, se encuentra a la espera de finalizar una remodelación estructural que ya se ha completado en más de un 60%. A su término contará con 280 camas de hospitalización, siendo todas las habitaciones exteriores y con una gran luminosidad.

Se trata de un Hospital de Media y Larga Estancia dedicado a la atención médica especializada y cuidados de enfermería de pacientes con enfermedades crónicas reagudizadas, convalecientes, necesitados de rehabilitación o que precisen de cuidados paliativos y también personas demenciadas que presenten trastornos de conducta.

Atiende a pacientes de toda la Comunidad de Madrid, especialmente a los más próximos geográficamente, como los pertenecientes a la Dirección Asistencial Oeste.

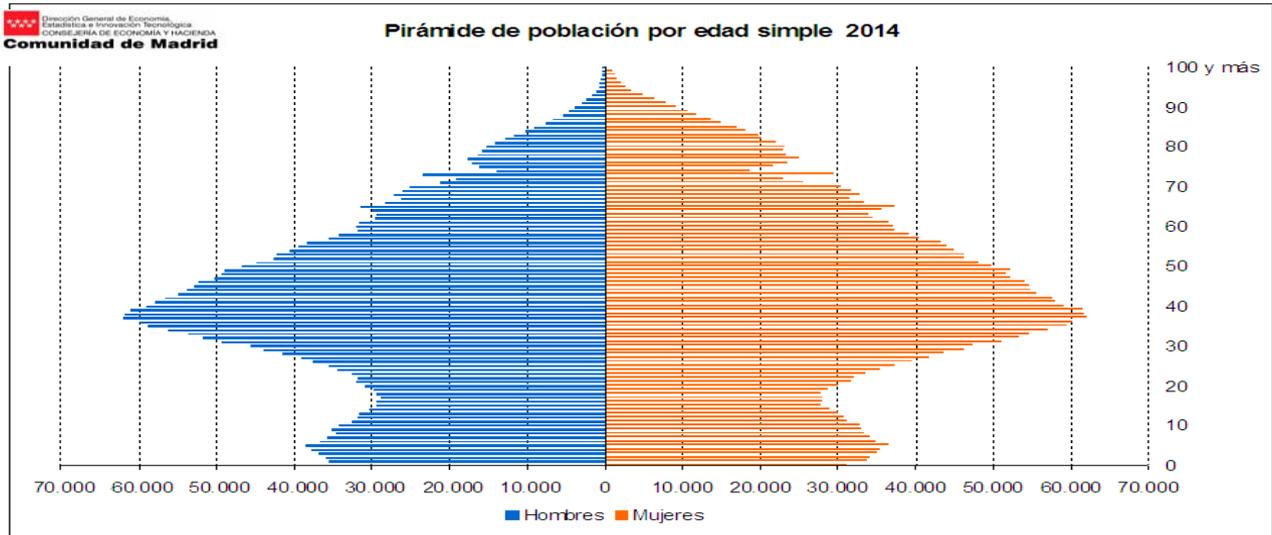
## Ubicación del Hospital



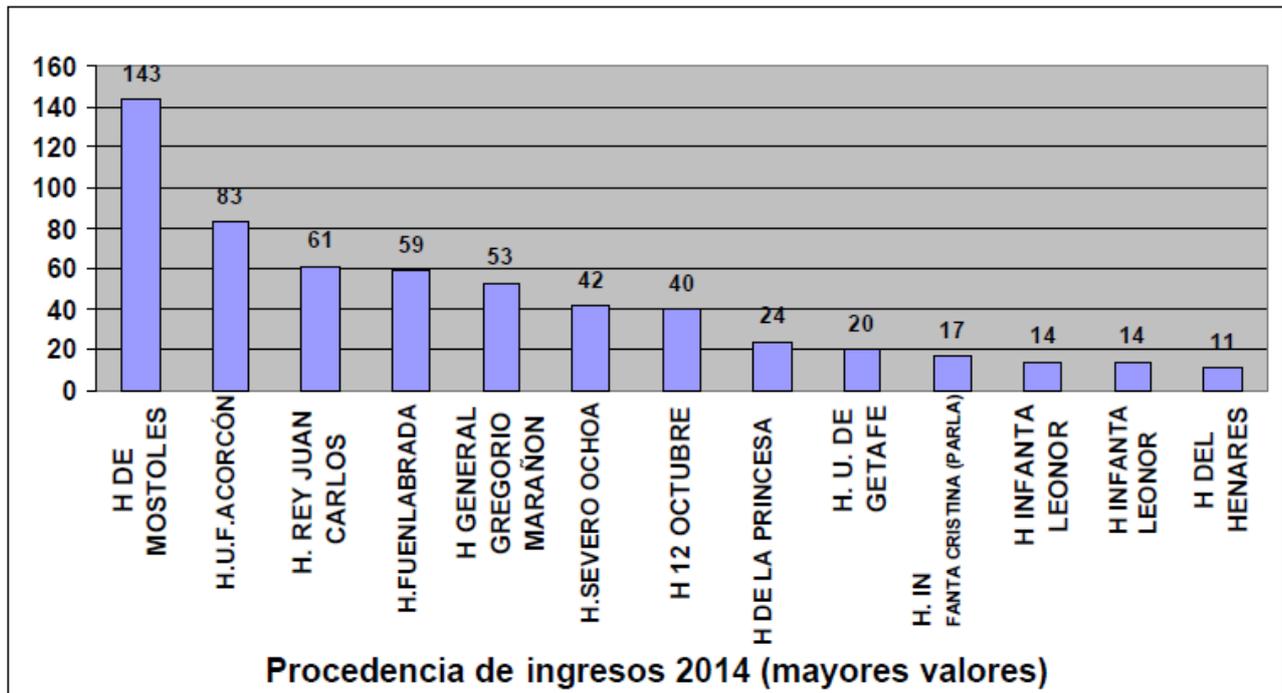
## Estructura de la población

Aun cuando por su situación mantiene, lógicamente, relaciones más estrechas con los Hospitales de la zona sur de la Comunidad, el Hospital está abierto a la derivación de pacientes desde cualquier zona de la Comunidad. Por lo tanto, su pirámide de población de referencia es la de toda la Comunidad de Madrid.

Poblaciones de referencia de la Comunidad de Madrid 2014.

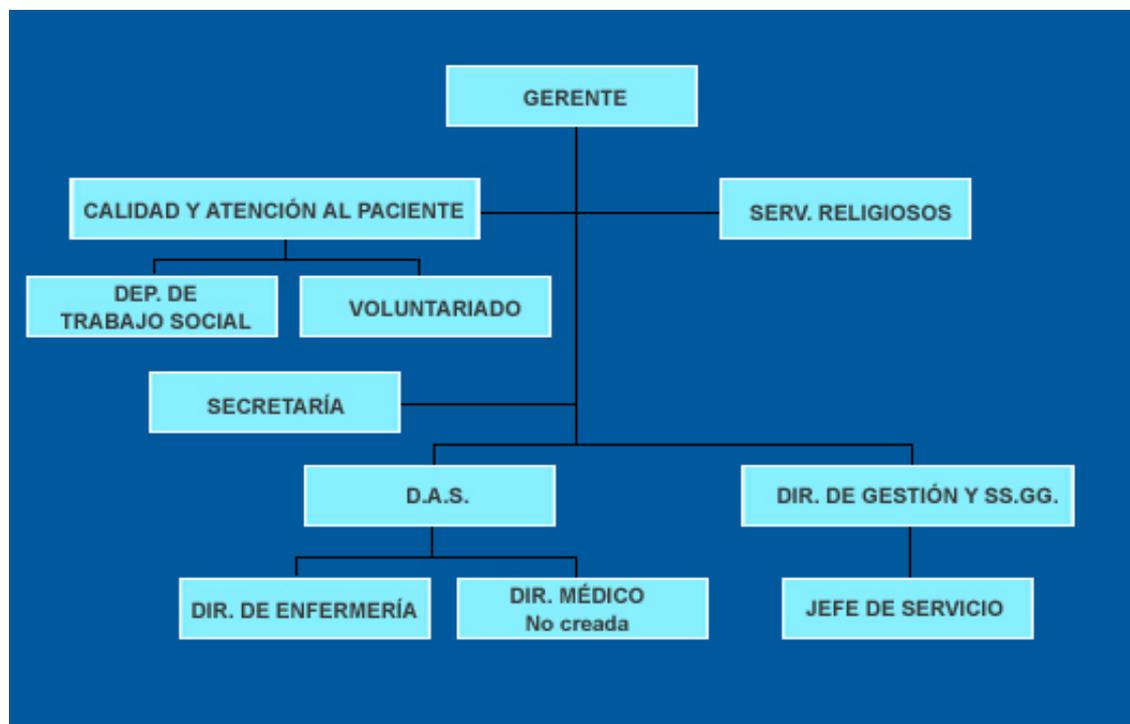


El ejercicio 2014 la actividad de apoyo prestada a los distintos Hospitales y centros fue:

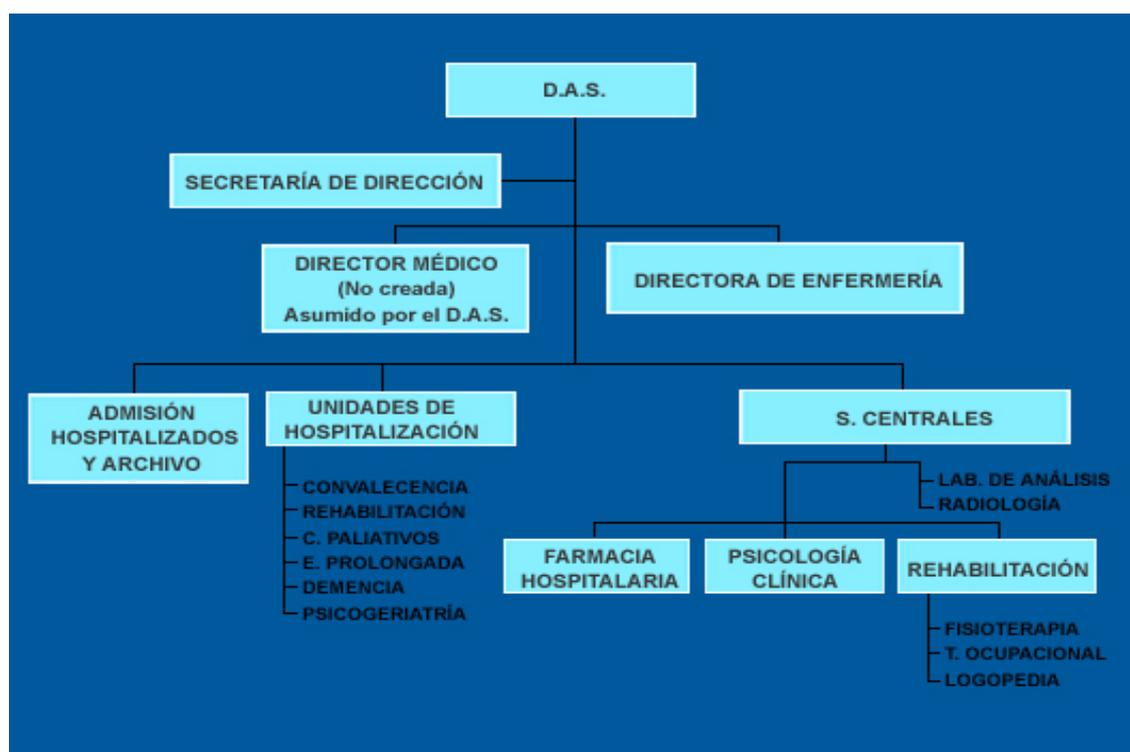


## ORGANIGRAMA

### DIRECCION-GERENCIA.

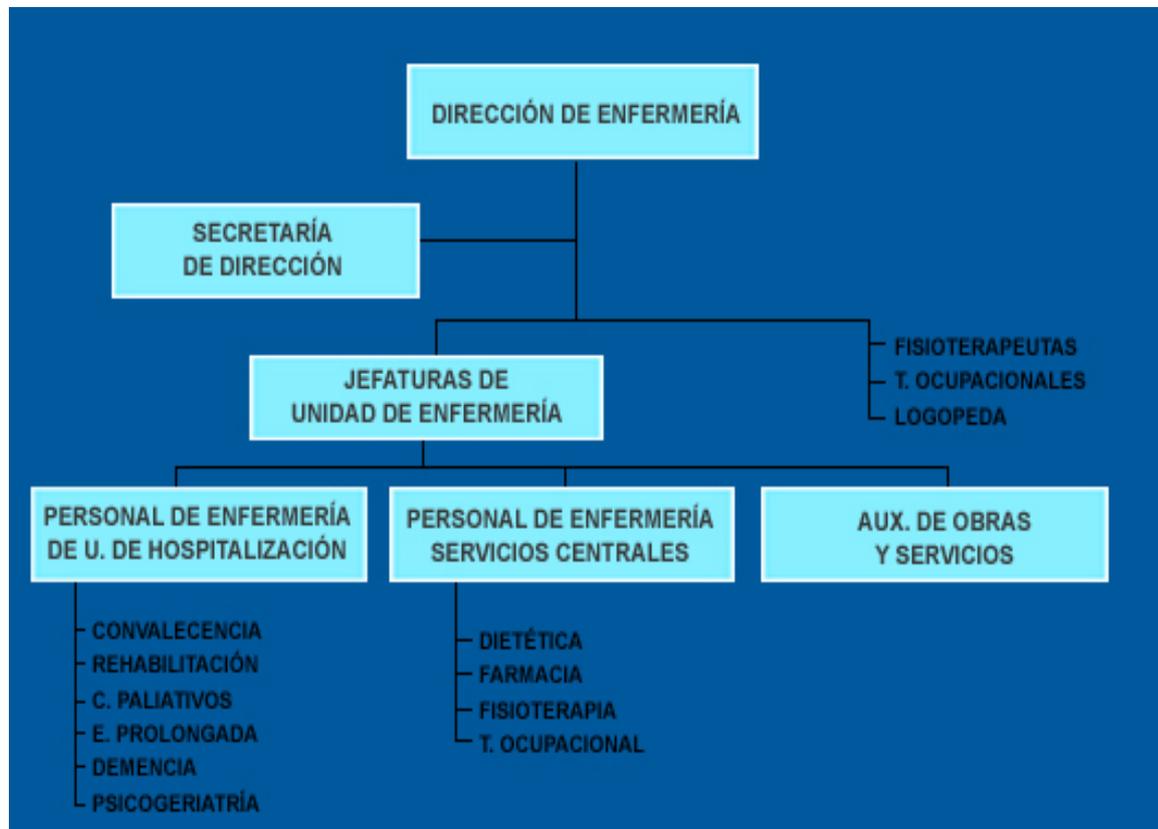


### DIRECCIÓN MÉDICA.

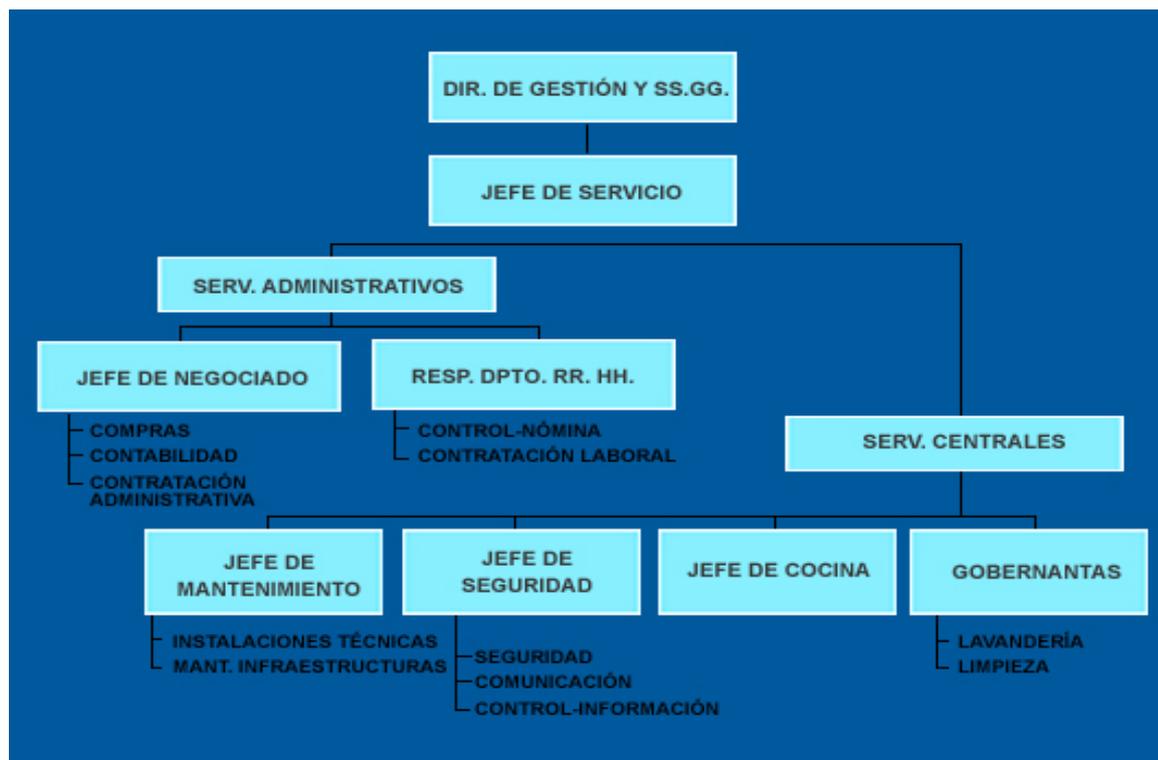


## ORGANIGRAMA II

### DIRECCIÓN DE ENFERMERÍA



### DIRECCIÓN DE GESTIÓN.



## RECURSOS HUMANOS

CATEGORÍA PROFESIONAL	AÑOS	
	2014	2013
<b>PERSONAL DIRECTIVO</b>		
DIRECTOR-GERENTE	1	1
DIRECTOR DE ATENCIÓN SANITARIA	1	1
DIRECTOR DE GESTIÓN Y SS.GG.	1	1
DIRECTOR/A DE ENFERMERÍA	1	1
<b>DIVISION MÉDICA</b>		
TITULADO SUPERIOR ESPECIALISTA	15	15
TITULADO SUPERIOR (PSICÓLOGO)	1	1
MIR	0	0
<b>PERSONAL SANITARIO</b>		
JEFE UNIDAD ENFERMERÍA	5	5
DIPLOMADO EN ENFERMERÍA	56	54
TIT. MEDIO ÁREA D (Fisioterapia)	7	7
TIT. MEDIO ÁREA D (Logopedia)	1	1
TIT. MEDIO ÁREA D (Terapia Ocupacional)	3	3
TIT. MEDIO ÁREA D (Trabajo Social)	2	2
TÉCNICO ESPECIALISTA I	3	3
AUXILIAR DE ENFERMERÍA	125	121
<b>PERSONAL NO SANITARIO</b>		
AUXILIAR DE CONTROL E INFORMACIÓN	8	8
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	15	15
AUXILIAR DE HOSTELERÍA	71	70
AUXILIAR DE OBRAS Y SERVICIOS	19	20
COCINERO	6	6
ENCARGADO II	1	1
GOBERNANTE/A I	2	2
JEFE DE COCINA II	1	1
TECNICO FUNCIÓN ADMINISTRATIVA	1	1
JEFE DE NEGOCIADO	1	1
JEFE DE SERVICIO DE GESTIÓN Y SS. GG.	1	1
OFICIAL ADMINISTRATIVO	3	3
OFICIAL DE CONSERVACIÓN	10	12
PINCHE DE COCINA	9	9
TITULADO MEDIO (Ingeniero Técnico Industr.)	1	1
TITULADO SUPERIOR	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>373</b>	<b>368</b>

## RECURSOS MATERIALES

<b>CAMAS</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Camas Instaladas	200	200
<b>DIAGNÓSTICO POR IMAGEN</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Mamógrafos		
TAC		
RMN		
Ecógrafos en Radiodiagnóstico	1	1
Ecógrafos en otros servicios		
Sala convencional de Rayos X	2	2
Telemando		

## CARTERA DE SERVICIOS

Especialidades disponibles

<b>ESPECIALIDADES</b>	<b>DISPONIBLES EN EL HOSPITAL</b>	<b>CENTRO/HOSPITAL DE REFERENCIA</b>
Farmacia hospitalaria	SI	
Geriatría	SI	
Medicina Física y Rehabilitación	SI	
Medicina Interna	SI	

Otras áreas específicas

<b>ÁREA</b>	<b>DISPONIBLE EN EL HOSPITAL</b>
Cuidados Paliativos: Unidades de Hospitalización	SI

## ACTIVIDAD ASISTENCIAL

	2013	2014
Altas totales codificadas	1.012	919
Porcentaje de codificación	100,00%	99,57%
Estancia Media Global	59,32	61,61
Peso Medio Global	1,4208	1,4593

HOSPITALIZACION	2013	2014
Ingresos totales	1.043	915
Ingresos Urgentes		
Ingresos Programados	1.043	915
Urgencias Totales	9	5
% Urgencias ingresadas		

## Técnicas realizadas

TÉCNICA	REALIZADAS PROPIO CENTRO		DERIVADAS A C.CONCERTADO	
	2013	2014	2013	2014
Laboratorio				
Bioquímica	48.919	51.154		
Hematología	4.228	3.485		
Microbiología	1.033	895		
Inmunología				
Nº de pacientes				
Radiología convencional	3.154	2.699		
Ecografías	69	72		

## Casuística (CMBD)

## 25 GRD Medicos más frecuentes

GRD	DESCRIPCIÓN	Número de casos	%	Estancia Media	Peso
462	REHABILITACION	421	45,96%	56,94	1,3636
467	OTROS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ESTADO DE SALUD	109	11,90%	56,76	0,2995
560	TRAST.MUSCULOESQ.EXC.OSTEOMIEL.,ART.SEPTICA Y TRAST.T.CONECT. CON CC MAYOR	93	10,15%	93,49	2,0599
256	OTROS DIAGNOSTICOS DE SISTEMA MUSCULOESQUELETICO Y TEJIDO CONECTIVO	90	9,83%	80,68	0,7462
82	NEOPLASIAS RESPIRATORIAS	24	2,62%	32,46	1,8145
563	OTROS TRASTORNOS DE PIEL CON CC MAYOR	23	2,51%	174,22	1,7595
541	NEUMONÍA SIMPLE Y OTROS TRAST.RESPIRATORIOS EXC. BRONQUITIS Y ASMA CON CC MAYOR	22	2,40%	20,45	2,2282
172	NEOPLASIA MALIGNA DIGESTIVA CON CC	17	1,86%	26,12	1,9108
533	OTROS TRAST. SISTEMA NERVIOSO EXC. AIT, CONVULSIONES Y CEFALEA CON CC MAYOR	13	1,42%	39,77	4,1604
557	TRASTORNOS HEPATOBILIARES Y DE PANCREAS CON CC MAYOR	13	1,42%	18,46	3,8563
203	NEOPLASIA MALIGNA DE SISTEMA HEPATOBILIAR O DE PANCREAS	11	1,20%	36,91	1,8666
10	NEOPLASIAS DE SISTEMA NERVIOSO CON CC	9	0,98%	70,33	2,8078
318	NEOPLASIAS DE RIÑON Y TRACTO URINARIO CON CC	9	0,98%	32,67	1,5273
552	TRAST. AP. DIGESTIVO EXCEPTO ESOF., GASTROENT. Y ULC.NO COMPL. CON CC MAYOR	9	0,98%	16,22	3,0609
239	FRACTURAS PATOLOGICAS Y NEOPLASIA MALIGNA MUSCULOESQUELETICA Y T.CONECTIVO	5	0,55%	25,60	2,0461
403	LINFOMA Y LEUCEMIA NO AGUDA CON CC	4	0,44%	19,25	2,5448
346	NEOPLASIA MALIGNA, APARATO GENITAL MASCULINO, CON CC	3	0,33%	7,67	1,5366
562	TRASTORNOS MAYORES DE PIEL Y MAMA CON CC MAYOR	3	0,33%	56,00	3,1356
569	TRAST. DE RIÑON Y TRACTO URINARIO EXCEPTO INSUFICIENCIA RENAL CON CC MAYOR	3	0,33%	8,33	1,7485
572	TRASTORNOS APARATO GENITAL FEMENINO CON CC MAYOR	3	0,33%	28,33	2,0783
11	NEOPLASIAS DE SISTEMA NERVIOSO SIN CC	2	0,22%	5,50	1,3134
274	PROCESOS MALIGNOS DE MAMA CON CC	2	0,22%	27,50	1,9914
413	OTROS TRASTORNOS MIELOPROLIFERATIVOS O NEOPLASIAS MAL DIFER. CON CC	2	0,22%	40,50	2,1638
466	CUIDADOS POSTERIORES SIN HISTORIA DE NEO.MALIGNA COMO DIAG.SECUNDARIO	2	0,22%	188,00	0,5107
543	TRAST.CIRCULATORIOS EXCEPTO IAM, ENDOCARDITIS, ICC Y ARRITMIA CON CC MAYOR	2	0,22%	73,50	2,0506

916

61,19

1,4547

**25 GRD Quirúrgicos más frecuentes**

GRD	DESCRIPCIÓN	Número de casos	%	Estancia Media	Peso
461	PROC. QUIRURGICO CON DIAG. DE OTRO CONTACTO CON SERVICIOS SANITARIOS	2	66,67%	77,00	1,9133
565	PROCEDIMIENTOS ENDOCR.,NUTRIC. Y METAB. EXC.AMPUTACION M.INF. CON CC MAYOR	1	33,33%	411,00	4,7414
		<b>3</b>		<b>188,33</b>	<b>3,0000</b>

**25 GRD con mayor consumo de recursos**

GRD	DESCRIPCIÓN	Número de casos	%	Estancia Media	Peso
462	REHABILITACION	421	45,81%	56,94	1,3636
560	TRAST.MUSCULOESQ.EXC.OSTEOMIEL.,ART.SEPTICA Y TRAST.T.CONECT. CON CC MAYOR	93	10,12%	93,49	2,0599
256	OTROS DIAGNOSTICOS DE SISTEMA MUSCULOESQUELETICO Y TEJIDO CONECTIVO	90	9,79%	80,68	0,7462
533	OTROS TRAST. SISTEMA NERVIOSO EXC. AIT, CONVULSIONES Y CEFALEA CON CC MAYOR	13	1,41%	39,77	4,1604
557	TRASTORNOS HEPATOBILIARES Y DE PANCREAS CON CC MAYOR	13	1,41%	18,46	3,8563
541	NEUMONÍA SIMPLE Y OTROS TRAST.RESPIRATORIOS EXC. BRONQUITIS Y ASMA CON CC MAYOR	22	2,39%	20,45	2,2282
082	NEOPLASIAS RESPIRATORIAS	24	2,61%	32,46	1,8145
563	OTROS TRASTORNOS DE PIEL CON CC MAYOR	23	2,50%	174,22	1,7595
467	OTROS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ESTADO DE SALUD	109	11,86%	56,76	0,2995
172	NEOPLASIA MALIGNA DIGESTIVA CON CC	17	1,85%	26,12	1,9108
552	TRAST. AP. DIGESTIVO EXCEPTO ESOF., GASTROENT. Y ULC.NO COMPL. CON CC MAYOR	9	0,98%	16,22	3,0609
010	NEOPLASIAS DE SISTEMA NERVIOSO CON CC	9	0,98%	70,33	2,8078
203	NEOPLASIA MALIGNA DE SISTEMA HEPATOBILIAR O DE PANCREAS	11	1,20%	36,91	1,8666
318	NEOPLASIAS DE RIÑON Y TRACTO URINARIO CON CC	9	0,98%	32,67	1,5273
578	LINFOMA Y LEUCEMIA NO AGUDA CON CC MAYOR	2	0,22%	9,50	6,0004
239	FRACTURAS PATOLOGICAS Y NEOPLASIA MALIGNA MUSCULOESQUELETICA Y T.CONECTIVO	5	0,54%	25,60	2,0461
403	LINFOMA Y LEUCEMIA NO AGUDA CON CC	4	0,44%	19,25	2,5448
562	TRASTORNOS MAYORES DE PIEL Y MAMA CON CC MAYOR	3	0,33%	56,00	3,1356
561	OSTEOMIELITIS, ARTRITIS SEPTICA Y TRAST.T.CONECT. CON CC MAYOR	2	0,22%	20,50	3,7612
572	TRASTORNOS APARATO GENITAL FEMENINO CON CC MAYOR	3	0,33%	28,33	2,0783
569	TRAST. DE RIÑON Y TRACTO URINARIO EXCEPTO INSUFICIENCIA RENAL CON CC MAYOR	3	0,33%	8,33	1,7485
577	TRAST. MIELOPROLIFERATIVO Y NEO. MAL DIFERENCIADA CON CC MAYOR	1	0,11%	19,00	4,9070
565	PROCEDIMIENTOS ENDOCR.,NUTRIC. Y METAB. EXC.AMPUTACION M.INF. CON CC MAYOR	1	0,11%	411,00	4,7414
346	NEOPLASIA MALIGNA, APARATO GENITAL MASCULINO, CON CC	3	0,33%	7,67	1,5366
413	OTROS TRASTORNOS MIELOPROLIFERATIVOS O NEOPLASIAS MAL DIFER. CON CC	2	0,22%	40,50	2,1638
		<b>919</b>		<b>61,61</b>	<b>1,4593</b>

## CALIDAD E INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PACIENTE

### Calidad

#### Objetivos institucionales de calidad

INDICADOR	RESULTADO HOSPITAL
<b>Área de Seguridad del Paciente</b>	
Número de objetivos de seguridad del paciente establecidos en los centros	5
Porcentaje de implantación de responsables de seguridad del paciente por Servicios/ Unidades.	100,00%
Porcentaje de Servicios clínicos en los que se han impartido sesiones de seguridad del paciente	-
Nº de reuniones o visitas realizadas por directivos a las unidades vinculadas a temática de seguridad ("Rondas de seguridad").	12
Densidad de incidencia de bacteriemias relacionadas con catéter venoso central (en UCI)	NA
Densidad de incidencia de Neumonía asociada a ventilación mecánica (en UCI)	NA
Desarrollo de las actuaciones previstas en el proyecto Resistencia Zero	NA
Número de planes de mejora de higiene de manos	0
Porcentaje de intervenciones quirúrgicas programadas en que se ha utilizado la lista de verificación quirúrgica	NA
Porcentaje de pacientes en los que se conoce el riesgo de úlceras según escalas validadas.	100,00%
Porcentaje de protocolos de seguridad disponibles de los establecidos como prioritarios en 2014 (protocolo de medicamentos de alto riesgo, protocolo para el control y mantenimiento de carros de parada, protocolo de órdenes verbales , si no se cumplió en 2013).	33,33%
Implantación del protocolo de continuidad de cuidados en trastorno mental grave del adulto	NA
Implantación del protocolo de continuidad de cuidados en trastorno mental grave infantojuvenil	NA
Inclusión de un Checklist en el protocolo de evaluación de riesgo suicida para pacientes atendidos en urgencias psiquiátricas	NA
Porcentaje de pacientes con potencial riesgo suicida con cita en SSM en un plazo máx. de 1 semana tras el alta hospitalaria	NA
<b>Área de Indicadores de efectividad</b>	
Prevalencia de infección nosocomial	NE
Bacteriemias por Estafilococo aureus resistente a meticilina/100.000 estancias	0
Informe disponible de Revisión del Observatorio de Resultados	Parcial
<b>Área de Calidad percibida</b>	
Grado de Satisfacción global de los usuarios con la atención recibida en los segmentos estudiados (% de pacientes satisfechos y muy satisfechos)	89,16%
Número de acciones de mejora implantadas en las áreas priorizadas según el resultado de la encuesta de satisfacción 2013	4

Número de líneas de actuación puestas en marcha por el Comité de Calidad Percibida	0
<b>Area Gestión de la Calidad</b>	
Realización de la autoevaluación de acuerdo al Modelo EFQM o Consolidación del modelo EFQM (en hospitales que en año previo han realizado la autoevaluación)	Sí
Avance en el desarrollo de actuaciones para la implantación, verificación y mantenimiento de Sistemas de Gestión Ambiental.	No
Monitorización de indicadores de gestión ambiental. Consumo de agua (m3/año/estancia)	0,74
Monitorización de indicadores de gestión ambiental. Consumo de electricidad (Kwh/año/m2 de superficie construida)	79,63
Número de líneas de actuación puestas en marcha por el Comité de Lactancia Materna	NA
Número de líneas de actuación puestas en marcha por el Comité de Atención al dolor	4

### Comisiones clínicas

Nombre	Número integrantes	Número reuniones
Junta Facultativa	8	1
Comisión de Docencia e Investigación	11	5
Comisión de Historia Clínicas	8	0
Comisión de Mortalidad e Infecciones	10	6
Comisión de Farmacia	11	3
Comisión de Calidad Percibida	11	0
Comité del Dolor	11	3
Comisión de Ética en el Comité de Ética del Fundación de Alcorcón	1 representante	0
Comisión de Calidad Asistencial	8	1
Comisión de Prevención del tabaquismo	12	3

### ***Otras actuaciones***

Como queda reflejado en las siguientes páginas, desde el pasado año 2013, hemos iniciado un programa de colaboración con el Hospital Universitario Rey Juan Carlos. por el que, en este Hospital, se realizan las radiografías ambulatorias que, desde los Centros de Salud de los pueblos de la zona de influencia geográfica del Hospital Virgen de la Poveda, se solicitan.

Mediante esta iniciativa, se ha conseguido una mayor satisfacción de los ciudadanos, que ya no están obligados a realizar un viaje de casi 100Km. para poder acceder a la realización de esta radiografía.

Durante 2014 hemos realizado un total de 1.044 Rx simples y, ya en 2015, ampliaremos a un mayor número de Centros de Salud la oferta de esta posibilidad.

Igualmente, esperamos ser capaces de realizar también Teleconsultas de diversas especialidades.

## INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PACIENTE

### Objetivos institucionales de información y atención al paciente

INDICADOR	REALIZADO	MEDIA GRUPO / OBJETIVO	% CUMPLIMIENTO
Acciones de mejora desarrolladas en las áreas priorizadas según el resultado de las deficiencias detectadas por las sugerencias, quejas y reclamaciones.	3	Al menos 3	100,00%
Porcentaje de reclamaciones contestadas en menos de 30 días hábiles.	Pendiente	100,00%	Pendiente
Porcentaje de reclamaciones adecuadas al manual de estilo. Grupo de trabajo.	Pendiente	98,00%	Pendiente
Porcentaje de habitaciones que disponen de la Guía de Acogida para pacientes hospitalizados y acompañantes.	95,66%	95,00%	100,00%
Porcentaje de implantación de protocolos de información asistencial.	100,00%	95,00%	100,00%
Porcentaje de entrega de Guías de Información al Alta para pacientes hospitalizados y acompañantes.	74,70%	95,00%	
Porcentaje de entrega de Guías de Atención al Duelo dirigida a familiares y allegados de pacientes fallecidos.	18,86%	95,00%	
Porcentaje de documentos informativos dirigidos a pacientes incluidos en el registro específico.	100,00%	95,00%	100,00%
Implementación de acciones de mejora en relación con el Proceso de Atención Integral al Paciente Oncológico (PAIPO) en las áreas	no aplica	no aplica	no aplica
Aplicación de la resolución de acompañamiento en el servicio de urgencias *	no aplica	no aplica	no aplica

#### Proceso de Atención Integral al Paciente Oncológico (PAIPO)

1. Gestión de citas
2. Consejos nutricionales
3. Continuidad asistencial
4. Autocuidado
5. Voluntariado

En cuanto a aspectos que contribuyen a mejorar la calidad percibida por el paciente y sus allegados

## Reclamaciones

Total		Contestadas <=30 DÍAS		MÁXIMO	PUNTUACIÓN
2013	2014	2013	2014		
42	37	97,30%	100,00%	0,60	0,60

## Principales motivos de reclamación

	Número	%	% ACUMULADO
27 Disconformidad con la Asistencia	13	35,14%	35,14%
07 Desacuerdo con Organización y Normas	9	24,32%	59,46%
26 Trato Personal	5	13,51%	72,97%
11 Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	2	5,41%	78,38%
01 Habitabilidad y Confort	1	2,70%	81,08%

## Otras actuaciones

El Gerente envía el pésame de las defunciones por escrito a todos los familiares.

## DOCENCIA Y FORMACIÓN CONTINUADA

### Docencia

Nº Alumnos de Enfermería	5	Universidad Alfonso X "El sabio"
Nº Alumnos de Fisioterapia	7	Universidad Alfonso X "El Sabio"

### Formación Continuada

Cursos/Jornadas/Sesiones/ Talleres	Número Horas	Número Asistentes
<b>DIVISIÓN DE ENFERMERÍA</b>		
<b>Cursos</b>		
Terapias Complementarias.	35	192
El Arte de Cuidarse.	15	17
RCP Básica con DESA	20	19
Lengua de signos	20	11
Taller de inserción y cuidados de catéter de larga duración de línea media.	12	51
Curso de Tratamiento integral de Tracto Orofacial	20	21
Reeducación corporal Funcional y su aplicación en Terapia Ocupacional	20	20
Punción Seca en Neurología	20	17
Integración Sensorial en Neurología	20	18
Introducción a la Ecografía	10	19
Soporte vital avanzado – RCP	20	---
Trascendencia y Cuidados Paliativos	30	33
Resolución de conflictos en el ámbito sanitario	20	5
¿Estrés? Reconocerlo y aprender a manejarlo	15	5
Valor terapéutico del clown para los profesionales sanitarios	20	18
<b>DIVISIÓN MÉDICA</b>		
Cursos/Jornadas/Sesiones/ Talleres	Número Horas	Número Asistentes
VII Jornada de Telemedicina.	7	13
Introducción a la Ecocardiografía	10	13
RCP Básico con DESA	10	19
XI Forum Ibérico de Telemedicina	10	60

XVI Certamen Interacción VIDEOMED	44	200
-----------------------------------	----	-----

## Docencia

- ❖ Facultades y escuelas a las que se imparte enseñanza:
  - Facultad de Medicina Universidad Alfonso x El Sabio.
  - Facultad de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid.
  
- ❖ Número de alumnos y número de profesores de cada una de ellas:
  - 154 Alumnos en 1º de Medicina, de la asignatura de Bioética de la U. Alfonso X El Sabio. Profesor Dr. D. Manuel Grandal Martín.
  - 156 Alumnos de 2º de Medicina, de la Asignatura Fisiología Humana.
  - 137 Alumnos en 3º de Medicina, de la asignatura de Rehabilitación de la U. Alfonso X El Sabio. Profesora Dra. Dña. Paloma Galán Novella y Profesora Dra. Dña. Gema Flores López.
  - 137 Alumnos en 3º de Medicina, de la asignatura de Psiquiatría de la U. Alfonso X El Sabio. Profesora Dra. Dña. Mª Jesús Gayoso Orol.
  - Dirección General de Mayores (Ayuntamiento de Madrid). Curso “Actualización en el conocimiento de las demencias”. Profesor Dr. D. Luis Carlos Arranz Santamaría.
  - 2 alumnos de 2º de Master y 1 alumno de 1º de Master en Psicooncología de la UCM. Y 2 alumnos de Prácticum de Grado de Psicología de la UCM. Profesora Dra. Dña. Celia Ibañez del Prado.
  
- ❖ Formación de especialistas sanitarios: número de residentes por año durante 2014:
  - 1 Residente de Geriatría de 3º año del Hospital Cruz Roja.
  - 1 Residente de Geriatría de 4º año del H. de Guadalajara.

## Investigación.

- ❖ Dra. M<sup>a</sup> Isabel Arias Muñana, Dra. M<sup>a</sup> Jesús Gayoso Orol y Dr. Luis Carlos Arranz, han presentado la Comunicación tipo POSTER “El sexo es el único factor poblacional que influye en la incidencia de los SPCD en pacientes ingresados en una Unidad de Demencias” durante el 56 Congreso de la Sociedad Española de Geriatria y Gerontología y 20 Congreso de la Societat Catalana de Geriatria i Gerontologia, celebrado en Barcelona del 21 al 23 de mayo de 2014.
  
- ❖ Dra. M<sup>a</sup> Jesús Gayoso Orol, ha participado en la XXI Reunión de la SEPG “De la atención hacia la excelencia” en calidad de ponente, con el título “Dolor y emoción: la importancia de los circuitos moduladores”, celebrado en Ceuta los días 9, 10 y 11 de octubre de 2014.
  
- ❖ Dra. M<sup>a</sup> Jesús Gayoso Orol, durante el Ateneo Gerontológico, ha participado como ponente en la mesa: “Conversaciones y Tendencias. Inmediato y futuro en atención gerontológica: propuestas para buenas prácticas en calidad y crisis”, celebrado en Madrid los días 14 y 15 de octubre del 2014.
  
- ❖ Dra. Celia Ibáñez Del Prado, ha presentado el Poster “Perfil del afrontamiento emocional en la fase final de la vida”, en el X Congreso Nacional de la Sociedad Española de Cuidados Paliativos celebrado los días 13, 14 y 15 de noviembre del 2014.

## Formación Continuada II

<b>SESIONES CLÍNICAS GENERALES EN TELEMEDICINA (Participación en las Sesiones generales del Hospital Fundación Alcorcón)</b>		
<b>SERVICIO</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>FECHA</b>
Comisión de Mortalidad	Informe de la comisión de Mortalidad:2009-2012	15-01-14
Dermatología	Avances en el Diagnóstico del Cáncer de Piel: Microscopía Confocal	05-02-14
Ginecología y Obstetricia	Preservación de la fertilidad en pacientes oncológicas	05-03-14
Endocrinología	Acromegalia	19-03-14
Hematología	Anticuerpos antieritrocitarios:¿hasta dónde puede estar limitada la probalidad de transfusión?	07-05-14
HVPO	Diagnóstico y tratamiento del dolor neuropático	21-05-14
Biobanco	Biobanco	04-06-14
Medicina Preventiva	Lavado de manos: indicaciones, técnica de lavado y evaluación de su aplicación	18-06-14
Farmacia	Eficiencia de los ensayos clínicos:¿ahorran o gastan en medicamentos?	09-07-14
Comisión Infección	Programa de Optimización del uso de antimicrobianos (PROA)	17-09-14
Medicina Interna	Experiencia con los nuevos ámbitos de trabajo de la Unidad de Medicina	01-10-14
Medicina Intensiva	Actualización en cuidados Críticos	15-10-14
Medicina del trabajo	Actualización en Medicina del Trabajo	05-11-14
Microbiología	Actualización en resistencia a antibióticos y en técnicas de diagnóstico microbiológico	19-11-14
Proyectos solidarios	Proyectos solidarios	03-12-14
Nefrología	Nefrotoxicidad asociada a pruebas diagnósticas habituales	17-12-14

## GESTIÓN ECONÓMICA

### Gasto Real

1 Gastos de personal	13.219.970
2. Gastos corrientes en bienes y servicios	2.097.697
3. Gastos financieros	
4. Transferencias corrientes	
6. Inversiones reales	67.530
8. Activos financieros	22.250
<b>TOTAL</b>	<b>15.407.447</b>

\* No se incluye el gasto referidos a Formación de Personal Sanitario, recogidas en el programa 723

**FARMACIA**

<b>COMPRAS</b>	<b>AÑO 2014</b>	<b>% INC 2014/2013</b>
Total adquisiciones directas	309.448	17,04%
ANTICOAGULANTES Y ANTIAGREGANTES	39.277	12,35%
PRODUCTOS DIETOTERAPICOS	38.513	535,53%
DESCONOCIDO	34.516	22,81%
ANTIBIOTICOS	29.278	-5,13%
ANTIEPILEPTICOS	23.161	30,15%

## Indicadores Farmacoterapéuticos

Coste hospitalización farmacia/UCH	222,24
Ratio adquisiciones contables/adq. PVL iva	0,65
Receta % Pacientes nuevos anticoagulantes orales	6,25%
Receta % DDD ara II AE+AP	25,64%
Conciliación medicación > 75 años	-
% Omeprazol	0,81

## OTRAS ACTIVIDADES DEL HOSPITAL

Una actividad específica del Hospital, y no recogida en el cuadro de Indicadores estándar es la realizada mediante el sistema de Telemedicina del que fuimos dotados en 2007 y que, tras 7 años de uso, ha quedado plenamente integrado entre los servicios del Hospital.

Durante 2014, la actividad realizada en Telemedicina ha seguido manteniendo altas cotas, aun cuando ha disminuido en un 8% con respecto a 2013. Siguen siendo líderes las teleconsultas de Traumatología y las de Radiología.

Su desglose es el siguiente:

TELECONSULTAS REALIZADAS	2014	2013
Consultas de Traumatología	553	472
Consultas de Cardiología	4	5
Consultas de Neumología	1	5
Consultas de Dermatología	23	20
Consultas de Neurología	5	0
Consultas de Cirugía Torácica	1	0
Consultas de Neurocirugía	1	0
Consultas de Psiquiatría	1	0
Informes Radiográficos	189	341
Informes Ecográficos	61	69
<b>TOTAL</b>	<b>839</b>	<b>912</b>

Además, desde el mes de enero de 2014, se vienen realizando las radiografías ambulatorias de los pacientes que nos solicitan desde los Centros de Salud de Villa del Prado y Aldea del Fresno, actividad que se inició en Diciembre de 2013, ahorrando así un desplazamiento de más de 50 kilómetros (hasta el Hospital Rey Juan Carlos en Móstoles) a los usuarios. Fruto de esta iniciativa, son las 1.044 radiografías realizadas a lo largo del año.

## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

- ❖ El Hospital Virgen de la Poveda, ha recibido el premio Nacional de Informática y Salud 2014 otorgado por la Sociedad Española de Informática y Salud (SEIS), por ser la Entidad Pública que mas ha destacado en la implantación y uso de las Tecnologías de la Informática y la Comunicación en ámbito sanitario.



El Hospital Virgen de la Poveda premio nacional de Informática y Salud 2014 CONCEDIDO POR LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE INFORMÁTICA Y SALUD 26/01/2015



- ❖ Además, el Forum Ibérico de Telemedicina, en su XI reunión, nombró socios de Honor al Director-Gerente y el Director Médico de este Hospital por "su inestimable aportación al desarrollo de la Telemedicina".