

Hospital Virgen de La Torre

Memoria 2014

MEMORIA ANUAL DE ACTIVIDAD DEL
HOSPITAL VIRGEN DE LA TORRE
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	6
Organigrama.....	10
Recursos Humanos	11
Recursos Materiales	12
Cartera de Servicios.....	13
Actividad Asistencial.....	14
Consultas Externas.....	15
Casuística (CMBD).....	16
Calidad e información y atención al paciente	18
Información y Atención al Paciente.....	22
Objetivos institucionales de información y atención al paciente	22
Reclamaciones.....	23
Principales motivos de reclamación	23
Continuidad Asistencial.....	25
Consultas solicitadas y realizadas para atención primaria	25
Pruebas solicitadas y realizadas para atención primaria	26
Variación interanual de solicitudes desde Atención Primaria.....	27
Otros indicadores de continuidad asistencial.....	28
Docencia y formación continuada	29
Docencia.....	29
Investigación	31
Proyectos de investigación.....	31
Publicaciones científicas	31
Gestión económica.....	32
Gasto Real	32
Farmacia	33
Indicadores Farmacoterapéuticos.....	33
Otras actividades del hospital.....	34

PRESENTACIÓN



En esta Memoria se recoge la información relativa a la actividad desarrollada durante el año 2014 por el Hospital Virgen de la Torre. Su estructura, organización y actividad centrada en el cuidado del paciente crónico avanzado, frágil y al final de la vida, en coordinación y apoyo al Hospital Universitario Infanta Leonor y a los 13 Centros de Salud de Vallecas.

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

Durante 2014 hemos mantenido el desarrollo de la actividad asistencial tratando patologías de mayor complejidad. Asimismo, hemos continuado trabajando en la Comisión Central de Calidad, velando por garantizar una asistencia sanitaria segura y de calidad, y hemos seguido participando en comisiones con el Hospital Universitario Infanta Leonor y con Atención Primaria.

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

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

El esfuerzo y compromiso colectivos de los profesionales es altamente valorado, un año más, por nuestros pacientes. Prueba de ello es que este centro hospitalario, referente sanitario histórico de Vallecas, tiene un índice de satisfacción global del 97,5%, lo que, en términos comparativos, supone que es el primer hospital mejor valorado de toda la red hospitalaria pública madrileña, de acuerdo con la última Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Sanidad Pública de la Comunidad de Madrid, correspondiente al año 2013.

Y todo ello con unos indicadores de calidad y eficiencia notables, fruto de la dedicación del excelente equipo de profesionales, de todas las categorías, que diariamente trabajan en el Hospital Virgen de la Torre y sus centros sanitarios adscritos al servicio de los ciudadanos de Vallecas.

Carmen Pantoja Zarza
Directora Gerente
Hospital Virgen de la Torre

ZONA DE INFLUENCIA

El Hospital Virgen de la Torre atiende a la población de los distritos de 'Villa de Vallecas' y 'Puente de Vallecas', ambos pertenecientes a la ciudad de Madrid.

Tiene asignados 13 centros de salud y trabaja en estrecha coordinación con el Hospital Universitario Infanta Leonor, también situado en Vallecas, a menos de dos kilómetros de distancia, y con el que comparte Dirección Gerencia.

Además, tiene adscritos los Centros de Especialidades Periféricas (CEP's) Federica Montseny y Vicente Soldevilla, los Centros de Salud Mental Rafael Alberti (Villa de Vallecas) y Peña Gorbea (Puente de Vallecas), y los Hospitales de Día Psiquiátricos para Adultos y Adolescentes ubicados en el Centro Sanitario Polivalente de Vallecas.

Marco geográfico

Descripción del centro:

El Hospital Virgen de la Torre consta de cinco plantas, las cuatro primeras destinadas a hospitalización (98 camas) y la última, destinada al área de gestión y administración del propio hospital y de los Centros de Especialidades adscritos.

Adicionalmente cuenta con un almacén central, ubicado en la zona industrial de Villa de Vallecas, que suministra y gestiona el material al hospital y a los Centros de Especialidades.

Ubicación del Hospital

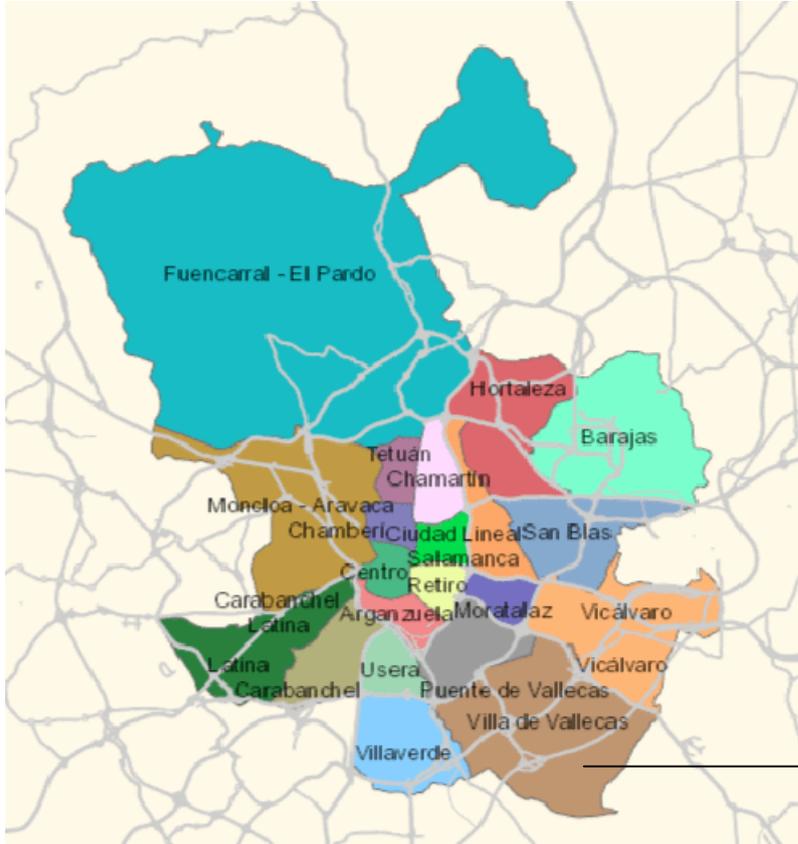
El Hospital Virgen de la Torre se encuentra situado en la calle Puerto Lumbreras, 5, en el distrito madrileño de Villa de Vallecas.

Accesos

HOSPITAL VIRGEN DE LA TORRE	
C/ Puerto de Lumbreras, 5. Vallecas Código Postal: 28031	MEDIOS DE TRANSPORTE  LÍNEA 1 (AZUL) ESTACIÓN SIERRA DE GUADALUPE  ESTACIÓN VALLECAS <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea C1: Tres Cantos-Alcalá de Henares ▪ Línea C2: Chamartín-Alcalá de Henares ▪ Línea C7: Alcalá de Henares-Príncipe Pío  54,63,103,130,142,143,145, E
CENTRO DE ESPECIALIDADES (CEP) FEDERICA MONTSENY	
C/Avda. Albufera, 285 Código Postal: 28038	MEDIOS DE TRANSPORTE  LÍNEA 1 (AZUL) ESTACIÓN MIGUEL HERNÁNDEZ  10, 54, 57,103, 143, 310, E
CENTRO DE ESPECIALIDADES (CEP) VICENTE SOLDEVILLA	
C/ Sierra de Alquife, 8. Código Postal: 28053	MEDIOS DE TRANSPORTE  LÍNEA 1 (AZUL) ESTACIONES NUEVA NUMANCIA Y PORTAZGO  10, 24, 54, 57,103, 111,136, 310
CENTRO DE SALUD MENTAL 'PEÑA GORBEA' (PUENTE DE VALLECAS)	
C/ Peña Gorbea, 4 Código Postal: 28018 Tel. 91 477 87 47/89 46	MEDIOS DE TRANSPORTE  LÍNEA 1 (AZUL) ESTACIÓN PUENTE DE VALLECAS  111, 10, 24, 54, 57, 58 y 141
CENTRO DE SALUD MENTAL 'RAFAEL ALBERTI' (VILLA DE VALLECAS)	
C/ San Claudio, 154 Código Postal: 28038 Tel. 91 390 99 53/98 77/78	MEDIOS DE TRANSPORTE  LÍNEA 1 (AZUL) MIGUEL HERNÁNDEZ  54, 58, 103, 142, 143 y 144
CENTRO SANITARIO POLIVALENTE DE VALLECAS	
C/ Cinco Villas, 1 Tel. 91 494 22 83/79 Entrada por calle Quijorna, s/n Código Postal: 28051	MEDIOS DE TRANSPORTE  LÍNEA 1 (AZUL) ESTACIÓN LA GAVIA o CONGOSTO  142

Mapa de la zona de asignada:

CIUDAD DE MADRID



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

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

Estructura de la población

NOMBRE CENTRO	LOCALIDAD	POBLACIÓN (31/12/2013)			
		<14	14-64	>=65	Total
C.S. ALCALA DE GUADAIRA	MADRID	1.512	8.748	2.719	12.979
C.S. ANGELA URIARTE	MADRID	3.912	19.527	3.512	26.951
C.S. BUENOS AIRES	MADRID	2.581	14.131	4.783	21.495
C.S. CAMPO DE LA PALOMA	MADRID	2.660	12.989	3.198	18.847
C.S. CERRO ALMODOVAR	MADRID	3.042	19.782	4.235	27.059
C.S. ENSANCHE de VALLECAS	MADRID	8.687	24.100	1.768	34.555
C.S. ENTREVIAS	MADRID	3.728	18.131	5.564	27.423
C.S. FEDERICA MONTSENY	MADRID	2.552	15.352	4.090	21.994
C.S. JOSE MARIA LLANOS	MADRID	1.143	6.119	1.701	8.963
C.S. MARTINEZ DE LA RIVA	MADRID	2.158	10.826	2.100	15.084
C.S. RAFAEL ALBERTI	MADRID	3.157	14.179	3.732	21.068
C.S. VICENTE SOLDEVILLA	MADRID	3.953	18.146	4.527	26.626
C.S. VILLA DE VALLECAS	MADRID	4.044	18.721	5.187	27.952
TOTAL		43.129	200.751	47.116	290.996

ORGANIGRAMA



RECURSOS HUMANOS

CATEGORÍA PROFESIONAL	AÑOS	
	2013	2014
EQUIPO DIRECTIVO		
Director Gerente		
Director Médico		
Director de Continuidad Asistencial		
Subdirector Médico		
Director de Gestión		
Subdirector de Gestión		
Director de Enfermería	1	1
Subdirector de Enfermería	1	
DIRECCIÓN MÉDICA		
Facultativos	123	125
MIR		
PERSONAL SANITARIO		
DUE	110	110
Matronas		
Fisioterapeutas	12	14
Terapeutas	3	3
Técnicos	20	21
Auxiliares Enfermería	58	58
PERSONAL NO SANITARIO		
Grupo Técnico Función Administrativa	8	8
Grupo Gestión Función Administrativa	17	17
Grupo Administrativo y resto C	15	15
Aux. Administrativo y resto D	119	118
Celadores y resto	88	88
DOCENCIA		
E.U.E. (otros residentes)		
Personal en formación (matronas)		
TOTAL	575	578

RECURSOS MATERIALES

CAMAS	2013	2014
Camas Instaladas	98	98
QUIRÓFANOS	2013	2014
Quirófanos Instalados		
OTRAS INSTALACIONES	2013	2014
Locales de consulta en el hospital	2	2
Locales de consulta en CEP	33	33
PUESTOS HOSPITAL DE DÍA	2013	2014
Oncológico		
Infeccioso-SIDA		
Geriátrico		
Psiquiátrico		
Otros Médicos	4	4
Quirúrgico		
HEMODIALISIS	2013	2014
Número de puestos		
DIAGNÓSTICO POR IMAGEN	2013	2014
Mamógrafos	2	2
TAC	1	1
Ecógrafos en Radiodiagnóstico	5	5
Ecógrafos en otros servicios	4	4
Sala convencional de Rayos X	4	4
Telemando	2	2

CARTERA DE SERVICIOS

Especialidades disponibles

ESPECIALIDADES	DISPONIBLES EN EL HOSPITAL	CENTRO/HOSPITAL DE REFERENCIA
Admisión y Doc. Clínica	SI	
Alergología		
Análisis clínicos		
Anatomía Patológica		
Anestesiología y reanimación		
Angiología y Cirugía Vascul		
Aparato Digestivo	SI	
Bioquímica Clínica		
Cardiología	SI	
Cirugía Cardiovascular		
Cir. Gral. y de Apto Digestivo	SI	
Cir. Maxilofacial		
Cirugía Pediátrica		
Cirugía Torácica		
Cir. Plástica y Reparadora		
Dermatología Medicoquirúrgica	SI	
Endocrinología y Nutrición	SI	
Estomatología		
Farmacología Clínica		
Farmacia hospitalaria	SI	
Geriatría		
Hematología y Hemoterapia		
Inmunología		
Medicina Familiar y Comunitaria		
Medicina Intensiva		
Medicina Interna	SI	
Medicina Legal y Forense		
Medicina Nuclear		
Medicina Preventiva y Salud Pública		
Medicina del Trabajo		
Microbiología y Parasitología		
Nefrología		
Neumología	SI	
Neurocirugía		
Neurofisiología Clínica		
Neurología	SI	
Obstetricia y Ginecología	SI	
Oftalmología	SI	
Oncología Médica		
Oncología Radioterápica		
Otorrinolaringología	SI	
Pediatría		
Psicología Clínica		
Psiquiatría		
Radiodiagnóstico	SI	
Rehabilitación	SI	
Reumatología		
Traumatología y C. Ortopédica	SI	
Urología	SI	

ACTIVIDAD ASISTENCIAL

	2013	2014
Altas totales codificadas	2.070	1.747
Porcentaje de codificación	100,00%	100,00%
Estancia Media Global	12,25	14,25
Peso Medio Global	1,6949	1,9688

HOSPITALIZACION	2013	2014
Ingresos totales	2.076	1.746
Ingresos Urgentes	35	27
Ingresos Programados	2.041	1.719
Urgencias Totales		
% Urgencias ingresadas		
SESIONES HOSPITAL DE DÍA	2013	2014
Oncológico		
Infeccioso-SIDA		
Geriátrico		
Psiquiátrico		
Otros Médicos	294	297
Quirúrgico		

Actividad quirúrgica

ACTIVIDAD QUIRÚRGICA	2013	2014
Otros procesos quirúrgicos ambulatorios realizados fuera de quirófano	2.127	1.278

Técnicas Utilizadas

TÉCNICA	REALIZADAS PROPIO CENTRO		DERIVADAS A C.CONCERTADO	
	2013	2014	2013	2014
Radiología convencional	53.819	43.564		
Ecografías	20.923	19.083	5.162	4.782
Mamografías	4.832	3.712		
TAC	2.929	1.984		
RMN			3.331	3.613

Consultas Externas

ESPECIALIDAD	Primeras Consultas	Consultas Sucesivas	Total	Índice Suc/Prim	Solicitadas por A.P.	Realizadas para A.P.
Cardiología	3.862	9.163	13.025	2,37	3.419	2.499
Dermatología	5.565	3.713	9.278	0,67	5.802	4.509
Digestivo	1.857	3.413	5.270	1,84	1.844	1.219
Endocrinología	2.597	4.903	7.500	1,89	1.760	1.400
Neumología	3.253	5.437	8.690	1,67	2.164	1.906
Neurología	2.016	3.000	5.016	1,49	2.079	1.716
Rehabilitación	2.499	4.310	6.809	1,72	1.279	934
TOTAL ÁREA MÉDICA	21.649	33.939	55.588	1,57	18.347	14.183
C. General	3.412	1.682	5.094	0,49	3.184	2.980
Urología	2.503	1.986	4.489	0,79	1.686	1.601
Traumatología	7.611	8.921	16.532	1,17	7.252	5.468
ORL	7.139	4.918	12.057	0,69	7.265	6.171
Oftalmología	12.125	15.073	27.198	1,24	11.717	10.044
Ginecología	13.099	9.654	22.753	0,74	12.905	11.049
TOTAL AREA QUIRURGICA	45.889	42.234	88.123	0,92	44.009	37.313
TOTAL AREA OBSTÉTRICA	2.806	10.133	12.939	3,61	2.829	2.407
TOTAL	70.344	86.306	156.650	1,23	65.185	53.903

Consultas de alta resolución

ESPECIALIDAD	Número consultas alta resolución	% Sobre Primeras Consultas
Cardiología	217	5,62%
Dermatología	1.088	19,55%
Endocrinología	286	11,01%
Neumología	160	4,92%
Rehabilitación	23	0,92%
TOTAL ÁREA MÉDICA	1.774	8,19%
C. General	130	3,81%
Traumatología	50	0,66%
ORL	1.122	15,72%
Oftalmología	1.029	8,49%
Ginecología	1.141	8,71%
TOTAL AREA QUIRURGICA	3.472	7,57%
TOTAL	5.246	7,46%

Casuística (CMBD)

Los 25 GRD Médicos más frecuentes

GRD	DESCRIPCIÓN	Número de casos	%	Estancia Media	Peso
541	NEUMONÍA SIMPLE Y OTROS TRAST.RESPIRATORIOS EXC. BRONQUITIS Y ASMA CON CC MAYOR	369	21,13%	13,09	2,2282
462	REHABILITACION	185	10,60%	24,86	1,3636
569	TRAST. DE RIÑÓN Y TRACTO URINARIO EXCEPTO INSUFICIENCIA RENAL CON CC MAYOR	139	7,96%	14,34	1,7485
544	ICC Y ARRITMIA CARDIACA CON CC MAYOR	136	7,79%	12,60	3,3009
540	INFECCIONES Y INFLAMACIONES RESPIRATORIAS EXCEPTO NEUMONÍA SIMPLE CON CC MAYOR	87	4,98%	13,75	3,0484
320	INFECCIONES DE RIÑÓN Y TRACTO URINARIO EDAD>17 CON CC	79	4,52%	11,52	1,0349
87	EDEMA PULMONAR Y INSUFICIENCIA RESPIRATORIA	67	3,84%	11,33	1,4160
101	OTROS DIAGNOSTICOS DE APARATO RESPIRATORIO CON CC	41	2,35%	8,83	0,9994
557	TRASTORNOS HEPATOBILIARES Y DE PANCREAS CON CC MAYOR	40	2,29%	13,25	3,8563
552	TRAST. AP. DIGESTIVO EXCEPTO ESOF., GASTROENT. Y ULC.NO COMPL. CON CC MAYOR	33	1,89%	14,00	3,0609
172	NEOPLASIA MALIGNA DIGESTIVA CON CC	31	1,78%	12,77	1,9108
588	BRONQUITIS Y ASMA EDAD >17 CON CC MAYOR	31	1,78%	11,06	1,2594
127	INSUFICIENCIA CARDIACA Y SHOCK	29	1,66%	7,86	1,3004
89	NEUMONIA SIMPLE Y PLEURITIS EDAD>17 CON CC	28	1,60%	11,79	1,1855
203	NEOPLASIA MALIGNA DE SISTEMA HEPATOBILIAR O DE PANCREAS	22	1,26%	11,05	1,8666
88	ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRONICA	18	1,03%	14,44	1,0606
321	INFECCIONES DE RIÑÓN Y TRACTO URINARIO EDAD>17 SIN CC	18	1,03%	10,17	0,6923
566	TRAST. ENDOCRINO, NUTRIC. Y METAB. EXC. TRAST. DE INGESTA O FIBROSIS QUISTICA CON CC MAYOR	18	1,03%	13,78	2,1012
82	NEOPLASIAS RESPIRATORIAS	16	0,92%	9,63	1,8145
562	TRASTORNOS MAYORES DE PIEL Y MAMA CON CC MAYOR	14	0,80%	26,21	3,1356
79	INFECCIONES Y INFLAMACIONES RESPIRATORIAS EXCEPTO NEUMONÍA SIMPLE EDAD>17 CON CC	12	0,69%	19,58	1,7780
466	CUIDADOS POSTERIORES SIN HISTORIA DE NEO.MALIGNA COMO DIAG.SECUNDARIO	12	0,69%	40,83	0,5107
533	OTROS TRAST. SISTEMA NERVIOSO EXC. AIT, CONVULSIONES Y CEFALEA CON CC MAYOR	12	0,69%	10,17	4,1604
543	TRAST.CIRCULATORIOS EXCEPTO IAM, ENDOCARDITIS, ICC Y ARRITMIA CON CC MAYOR	12	0,69%	15,83	2,0506
395	TRASTORNOS DE LOS HEMATIES EDAD>17	10	0,57%	4,30	1,0221

1.746

14,18 1,9673

Los 25 GRD con mayor consumo de recursos

GRD	DESCRIPCIÓN	Número de casos	%	Estancia Media	Peso
541	NEUMONÍA SIMPLE Y OTROS TRAST.RESPIRATORIOS EXC. BRONQUITIS Y ASMA CON CC MAYOR	369	21,12%	13,09	2,2282
544	ICC Y ARRITMIA CARDIACA CON CC MAYOR	136	7,78%	12,60	3,3009
540	INFECCIONES Y INFLAMACIONES RESPIRATORIAS EXCEPTO NEUMONÍA SIMPLE CON CC MAYOR	87	4,98%	13,75	3,0484
462	REHABILITACION	185	10,59%	24,86	1,3636
569	TRAST. DE RIÑÓN Y TRACTO URINARIO EXCEPTO INSUFICIENCIA RENAL CON CC MAYOR	139	7,96%	14,34	1,7485
557	TRASTORNOS HEPATOBILIARES Y DE PANCREAS CON CC MAYOR	40	2,29%	13,25	3,8563
552	TRAST. AP. DIGESTIVO EXCEPTO ESOF., GASTROENT. Y ULC.NO COMPL. CON CC MAYOR	33	1,89%	14,00	3,0609
087	EDEMA PULMONAR Y INSUFICIENCIA RESPIRATORIA	67	3,84%	11,33	1,4160
320	INFECCIONES DE RIÑÓN Y TRACTO URINARIO EDAD>17 CON CC	79	4,52%	11,52	1,0349
172	NEOPLASIA MALIGNA DIGESTIVA CON CC	31	1,77%	12,77	1,9108
533	OTROS TRAST. SISTEMA NERVIOSO EXC. AIT, CONVULSIONES Y CEFALEA CON CC MAYOR	12	0,69%	10,17	4,1604
562	TRASTORNOS MAYORES DE PIEL Y MAMA CON CC MAYOR	14	0,80%	26,21	3,1356
203	NEOPLASIA MALIGNA DE SISTEMA HEPATOBILIAR O DE PANCREAS	22	1,26%	11,05	1,8666
101	OTROS DIAGNOSTICOS DE APARATO RESPIRATORIO CON CC	41	2,35%	8,83	0,9994
588	BRONQUITIS Y ASMA EDAD >17 CON CC MAYOR	31	1,77%	11,06	1,2594
566	TRAST. ENDOCRINO, NUTRIC. Y METAB. EXC. TRAST. DE INGESTA O FIBROSIS QUISTICA CON CC MAYOR	18	1,03%	13,78	2,1012
127	INSUFICIENCIA CARDIACA Y SHOCK	29	1,66%	7,86	1,3004
584	SEPTICEMIA CON CC MAYOR	9	0,52%	11,44	4,1633
089	NEUMONIA SIMPLE Y PLEURITIS EDAD>17 CON CC	28	1,60%	11,79	1,1855
082	NEOPLASIAS RESPIRATORIAS	16	0,92%	9,63	1,8145
543	TRAST.CIRCULATORIOS EXCEPTO IAM, ENDOCARDITIS, ICC Y ARRITMIA CON CC MAYOR	12	0,69%	15,83	2,0506
079	INFECCIONES Y INFLAMACIONES RESPIRATORIAS EXCEPTO NEUMONÍA SIMPLE EDAD>17 CON CC	12	0,69%	19,58	1,7780
088	ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRONICA	18	1,03%	14,44	1,0606
010	NEOPLASIAS DE SISTEMA NERVIOSO CON CC	6	0,34%	26,17	2,8078
551	ESOFAGITIS, GASTROENTERITIS Y ULCERA NO COMPLICADA CON CC MAYOR	10	0,57%	11,50	1,6780
		1.747		14,25	1,9688

CALIDAD E INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PACIENTE

Calidad

Objetivos institucionales de calidad

INDICADOR	RESULTADO HOSPITAL
Área de Seguridad del Paciente	
Número de objetivos de seguridad del paciente establecidos en los centros	6
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	100,00%
Nº de reuniones o visitas realizadas por directivos a las unidades vinculadas a temática de seguridad ("Rondas de seguridad").	3
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	
Número de planes de mejora de higiene de manos	2
Porcentaje de intervenciones quirúrgicas programadas en que se ha utilizado la lista de verificación quirúrgica	
Porcentaje de pacientes en los que se conoce el riesgo de úlceras según escalas validadas.	99,94%
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	100,00%
Área de Indicadores de efectividad	
Prevalencia de infección nosocomial	13,64% (IC 95%5,30-21,98)
Bacteriemias por <i>Estafilococo aureus</i> resistente a metilina/100.000 estancias	NA
Informe disponible de Revisión del Observatorio de Resultados	Sí
Área de Calidad percibida	
Grado de Satisfacción global de los usuarios con la atención recibida en los segmentos estudiados (% de pacientes satisfechos y muy satisfechos)	94,58%
Número de acciones de mejora implantadas en las áreas priorizadas según el resultado de la encuesta de satisfacción 2013	5
Número de líneas de actuación puestas en marcha por el Comité de Calidad Percibida	3

INDICADOR	RESULTADO HOSPITAL
Area Gestión de la Calidad	
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.	Sí
Monitorización de indicadores de gestión ambiental. Consumo de agua (m3/año/estancia)	0,23
Monitorización de indicadores de gestión ambiental. Consumo de electricidad (Kwh/año/m2 de superficie construida)	126,44
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	3

NA: no aplica

Comisiones clínicas

Nombre	Número integrantes	Número reuniones
Comisión Central de Garantía de la Calidad (asume las funciones de: Farmacia y Terapéutica, Formación Continuada, Historias Clínicas y Documentación, Infección hospitalaria y política antibiótica, Contra la Violencia, Seguridad del paciente, Calidad Percibida, Higiene de Manos, Atención al dolor, Coordinación de la información Local, Gestión medioambiental, Limpieza e Higiene, Seguridad de la información y Prevención del tabaquismo.)	19	9
Ética Asistencial (conjunta con Atención Primaria)	17	10
Continuidad de cuidados (conjunta con Atención Primaria y hospital Infanta Leonor)	12	2

Otras actuaciones

Higiene de Manos:

Con motivo del día Mundial de Higiene de Manos, el día 5 de Mayo se desarrollan en el Hospital Virgen de la Torre, las siguientes actividades:

- Difusión de cartelería en las distintas Unidades: Los 5 momentos para la higiene de manos y el mundo de los microorganismos.
- Colocación de Banner en Intranet.
- Realización de talleres de Higiene de Manos en todas las unidades y Servicios del Centro con una participación global de 89 profesionales.

Grupos de mejora: Gestión por procesos

Durante el año 2014 el Hospital Virgen de la Torre ha seguido trabajando en la gestión por procesos. Se continuó trabajando en el proceso de hospitalización y enfermedad avanzada, en el proceso de cocina, en el proceso de logística y almacén, en el proceso de fractura de cadera en el anciano frágil y en el proceso del trastorno del déficit y atención. Estos últimos procesos se realizan en conjunto con el Hospital Universitario Infanta Leonor. Además se han comenzado a desarrollar el proceso de mantenimiento y el de Gestión ambiental.

Han trabajado los siguientes grupos de mejora: farmacia y terapéutica, formación continuada, historias clínicas y documentación, infección hospitalaria y política antibiótica, contra la violencia, seguridad del paciente, calidad percibida, higiene de manos, , atención al dolor, coordinación de la información local, gestión medioambiental, limpieza e higiene, seguridad de la información, prevención del tabaquismo, prevención y tratamiento de úlceras por presión, evaluación y seguimiento de caídas, seguimiento, evaluación de pacientes correctamente identificados, cuidados enfermeros y continuidad de cuidados al alta.

Participación en Comisiones conjuntas con otros centros:

Durante el año 2014 profesionales del Hospital Virgen de la Torre han participado en comisiones conjuntas con el Hospital Universitario Infanta Leonor (Farmacia y terapéutica, infección hospitalaria y profilaxis antibiótica, dolor, tumores y prevención del tabaquismo) y con Atención Primaria (Ética asistencial).

Valoración integral del paciente crónico.

Además de la valoración Médica y de Enfermería, en el año 2014 el hospital Virgen de la Torre implanta las valoraciones: social, psicológica y nutricional, siendo realizadas estas tres últimas al 24.7% (social), 94,2 (nutricional) y 17% (psicológica), de los pacientes ingresados en el centro

Mejora de la continuidad Asistencial

En el año 2014 y en el marco de la línea estrategia “Mejorar la Continuidad Asistencial, del Plan de Gestión de Centro, nos proponemos diseñar una estrategia de comunicación con Atención Primaria, el Equipo de Soporte de Atención Domiciliaria (ESAD), las residencias geriátricas de nuestra zona y el Hospital Infanta Leonor. Durante el pasado año se han visitado 9 de los 13 centros de atención primaria que se corresponden con nuestra zona de influencia, y 4 residencias de ancianos, de han mantenido 4 reuniones con el ESAD y 5 con servicios estratégicos del Hospital Infanta Leonor.

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.	100,00%	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.	100,00%	95,00%	100,00%
Porcentaje de entrega de Guías de Atención al Duelo dirigida a familiares y allegados de pacientes fallecidos.	83,87%	95,00%	55,48%
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	3	Al menos 3 acciones de mejora	100,00%
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		
24	37	100,00%	91,89%	0,60	0,55

Principales motivos de reclamación

	Número	%	% ACUMULADO
01 Habitabilidad y Confort	7	18,92%	18,92%
06 Recursos Materiales	6	16,22%	35,14%
19 Citaciones	6	16,22%	51,35%
07 Desacuerdo con Organización y Normas	4	10,81%	62,16%
18 Demora en consultas o pruebas diagnósticas	4	10,81%	72,97%

Otras actuaciones

- Disminución de los errores de citación: Se estableció una estrategia con el personal administrativo para reducir los errores de citación. Resultado: el número de reclamaciones relacionadas con errores de citación fue de 14 en el año 2013 y de 12 en el año 2014. Siendo el porcentaje de disminución del 14,3%.
- Actuaciones para mejorar la confortabilidad de la estancia en el hospital y en los centros de especialidades y salud mental. Resultado:
 - Acondicionamiento de la sala de espera de la zona de admisión del Hospital Virgen de la Torre.
 - Cambio de mobiliario de la sala de espera del Centro de Peña Gorbea.
 - Cambio de los sillones de acompañantes de la cuarta planta de Medicina Interna.
 - Obras de mejora y acondicionamiento (suelo, pintura, panelado de paredes) en la totalidad de la cuarta planta de Medicina Interna.
 - Mejora y acondicionamiento del Servicio de Radiología: pintura y revestimientos de puertas y paredes.
- Disminución de la lista de espera en pruebas de imagen. Durante el año 2014 nos proponemos disminuir la demora media en las pruebas de Ecografía y Mamografía, así como el porcentaje de pacientes con una espera superior a cuarenta días en al menos un 25%. Resultado:
 - Ecografía: la demora media en el año 2013 es de 52 y en 2014 de 37, produciéndose una disminución de la demora media en 28,8%. El porcentaje de pacientes que espera más de cuarenta días para la realización de una ecografía disminuye un 38%.
 - Mamografía: la demora media en el año 2013 era de 22 y en año 2014 de 3, lo que conlleva una disminución del 86,4%. Ningún paciente espera más de 40 días para la realización de una mamografía.

CONTINUIDAD ASISTENCIAL

Consultas solicitadas y realizadas para atención primaria

ESPECIALIDAD	Primeras Consultas	Solicitadas por A.P.	%	Realizadas para A.P.	%
Cardiología	3.862	3.419	88,53%	2.499	64,71%
Dermatología	5.565	5.802	104,26%	4.509	81,02%
Digestivo	1.857	1.844	99,30%	1.219	65,64%
Endocrinología	2.597	1.760	67,77%	1.400	53,91%
Neumología	3.253	2.164	66,52%	1.906	58,59%
Neurología	2.016	2.079	103,13%	1.716	85,12%
Rehabilitación	2.499	1.279	51,18%	934	37,37%
TOTAL ÁREA MÉDICA	21.649	18.347	84,75%	14.183	65,51%
C. General	3.412	3.184	93,32%	2.980	87,34%
Urología	2.503	1.686	67,36%	1.601	63,96%
Traumatología	7.611	7.252	95,28%	5.468	71,84%
ORL	7.139	7.265	101,76%	6.171	86,44%
Oftalmología	12.125	11.717	96,64%	10.044	82,84%
Ginecología	13.099	12.905	98,52%	11.049	84,35%
TOTAL AREA QUIRURGICA	45.889	44.009	95,90%	37.313	81,31%
TOTAL AREA OBSTÉTRICA	2.806	2.829	100,82%	2.407	85,78%
TOTAL	70.344	65.185	92,67%	53.903	76,63%

Pruebas solicitadas y realizadas para atención primaria

Técnica	Act. Propia + Concertada	Solicitadas por A.P.	%	Realizadas para A.P.	%
Radiología convencional	43.564	48.697	111,78%	41.197	94,57%
Ecografías	23.865	22.891	95,92%	16.396	68,70%
Mamografías	3.712	1.673	45,07%	1.475	39,74%
TAC	1.984	845	42,59%	707	35,64%
RMN	3.613				

Variación interanual de solicitudes desde Atención Primaria

ESPECIALIDAD	Solicitadas 2013	Solicitadas 2014	% Variación
Cardiología	3.779	3.419	-9,53%
Dermatología	6.644	5.802	-12,67%
Digestivo	1.802	1.844	2,33%
Endocrinología	1.710	1.760	2,92%
Neumología	2.162	2.164	0,09%
Neurología	2.244	2.079	-7,35%
Rehabilitación	1.584	1.279	-19,26%
TOTAL ÁREA MÉDICA	19.925	18.347	-7,92%
C. General	3.040	3.184	4,74%
Urología	2.151	1.686	-21,62%
Traumatología	8.694	7.252	-16,59%
ORL	7.600	7.265	-4,41%
Oftalmología	12.520	11.717	-6,41%
Ginecología	12.926	12.905	-0,16%
TOTAL AREA QUIRURGICA	46.931	44.009	-6,23%
TOTAL AREA OBSTÉTRICA	2.966	2.829	-4,62%
TOTAL	69.822	65.185	-6,64%

Otros indicadores de continuidad asistencial

INDICADOR	RESULTADO HOSPITAL
Porcentaje de peticiones de sospecha de malignidad evaluadas	NA
Porcentaje de peticiones de valoración previa por el especialista evaluadas	SI
Número especialidades con puesta en marcha del especialista consultor	100%
Designación de médico especialista hospitalario de referencia	SI
Implantación de una enfermera de enlace	SI
Realizar o actualizar censo de centros con población institucionalizada en el área de referencia del hospital	SI
Revisión y actualización del procedimiento de continuidad de cuidados enfermeros	SI
Implantación del informe al alta de enfermería y procedimiento de envío	SI
Consolidación del Grupo de Coordinación Asistencial en Farmacoterapia: definición de objetivos 2014 y registro de reuniones	SI
Plan de mejora de la entrega y registro de medicación al alta en la Urgencia, según normas establecidas	NA

DOCENCIA Y FORMACIÓN CONTINUADA

Docencia

- Docencia Pregrado: el Hospital Virgen de la Torre colabora con las Universidades: Complutense de Madrid, Antonio de Nebrija y Europea de Madrid, recibiendo estudiantes de pregrado que, durante el año 2014, realizan en nuestro centro sus prácticas clínicas:
 - Grado en Enfermería:
 - Universidad Antonio de Nebrija: 15 estudiantes.
 - Universidad Europea de Madrid: 4 estudiantes.
 - Grado en Dietética y Nutrición:
 - Universidad Complutense de Madrid: 8 estudiantes.
 - Grado en Fisioterapia:
 - Universidad Antonio de Nebrija: 20 estudiantes.
 - Grado en Trabajo Social:
 - Universidad Complutense de Madrid: 2 estudiantes.

- Formación de MIR:
 - A) de Medicina Familiar y Comunitaria:
 - Hospital Virgen de la Torre, medicina interna. Rotan 2 R1 de forma continuada a lo largo del año.
 - CEP Federica Montseny: Rotan por radiodiagnóstico, oftalmología, dermatología y ginecología. En oftalmología y dermatología reciben 7 - 8 residentes / año y en radiodiagnóstico y ginecología 3 - 4 residentes año.
 - CEP Vicente Soldevilla: Rotan por endocrino y radiología. Rotan 4 - 5 residentes / año en endocrino y hasta ahora 6 residentes / año en radiología.
 - CSM Puente de Vallecas: Rotan 2 - 3 residentes de de forma continuada.
 - B) de Psiquiatría.
 - CSM Peña Gorbea y Villa de Vallecas. Rotan 3-4 /año.

- Docencia en Posgrados / Master: el Hospital Virgen de la Torre colabora con la Facultad de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid, recibiendo una rotación clínica anual de estudiantes del Master de Psicooncología.

Formación Continuada

Cursos/Jornadas/Sesiones/ Talleres	Número Horas	Número Asistentes
DIRECCIÓN DE ENFERMERÍA		
Cursos		
Manejo del paciente con alteraciones neurológicas	12	15
Sesiones		
Actualización de técnicas y procedimientos enfermeros en el centro de especialidades Federica Montseny	10	114
Actualización de técnicas y procedimientos en el centro de especialidades Vicente Soldevilla	7	135
Actualización en técnicas y procedimientos en fisioterapia en el centro de especialidades Federica Montseny	4	22
Actualización de técnicas y procedimientos enfermeros en hospitalización	11	95
Actualización de técnicas y procedimientos en fisioterapia en el Hospital Virgen de la Torre	1	12
DIRECCIÓN DE GESTIÓN		
Cursos		
Gestión administrativa en el ámbito sanitario: gestión presupuestaria y extrapresupuestaria.	20	13
Talleres		
Higiene de manos para personal no sanitario	2	25
DIRECCIÓN MÉDICA		
Sesiones		
Ciclo de revisiones bibliográficas de actualización en Medicina Interna	16	160
DIRECCIÓN MEDICA Y DE ENFERMERÍA		
Cursos		
Actuación ante urgencias médicas en pacientes hospitalizados en el HVT	15	14
Cuidados Paliativos	15	18
Talleres		
Higiene de manos en Hospitalización	2	45
Higiene de manos en Servicios Centrales	2	17
DIRECCION MEDICA, DE ENFERMERÍA Y DE GESTIÓN		
Cursos		
Desarrollo de habilidades de comunicación con el paciente y su familia	10	18
Protección de datos	5	25
Soporte Vital Básico	3	22
Training de dirección y liderazgo	20	11

INVESTIGACIÓN

Proyectos de investigación

Título	Financiador	Importe Financiación
Estudio de las interacciones genéticas y medio-ambientales en esquizofrenia. Red Europea de Grupos Nacionales de Esquizofrenia (EU-GEI). Investigador Coordinador: Celso Arango. Servicio de Psiquiatría. Hospital Universitario Gregorio Marañón	Comunidad Económica Europea	
Utilización de Recursos Asistenciales en Trastorno Mental Grave	-----	

Publicaciones científicas

Publicaciones	Número total de artículos publicados en la revista	Factor de impacto de la revista*	Factor de impacto TOTAL
Anales del Sistema Sanitario de Navarra	1	0,557	0,557
Revista Española de Salud Pública	1	0,600	0,600
Vaccine	1	3,485	3,485
Schizophrenia Bulletin	1	8,607	8,607
TOTAL	4		13,249

* Se ha utilizado el Journal Citation Report correspondiente al año 2013

GESTIÓN ECONÓMICA

Gasto Real

1 Gastos de personal	23.956.222
2. Gastos corrientes en bienes y servicios	4.177.009
3. Gastos financieros	
4. Transferencias corrientes	
6. Inversiones reales	133.065
8. Activos financieros	15.603
TOTAL	28.281.899

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

FARMACIA

COMPRAS	AÑO 2014	% INC 2014/2013
Total adquisiciones directas	412.976	-13,96%
ANTIBIOTICOS	129.951	-27,85%
AGENTES DIAGNOSTICOS Y MEDIOS DE CONTRASTE	71.485	-20,93%
SOLUCIONES PARA PERFUSIÓN Y DILUCIÓN	40.879	0,46%
ANTIASMATICOS	18.660	11,20%
ANTICOAGULANTES Y ANTIAGREGANTES	18.417	2,90%

Indicadores Farmacoterapéuticos

Coste hospitalización farmacia/UCH	112,97
Ratio adquisiciones contables/adq. PVLiva	0,60
Receta % Pacientes nuevos anticoagulantes orales	38,14%
Receta % DDD ara II AE+AP	61,46%
% Omeprazol	0,88

Otras actividades del hospital

Premios

- Finalista en los premios Best In Class 2014: Nutrición Clínica del Hospital Virgen de la Torre
- II Premio a la Mejor Comunicación en el XVI Congreso de Hostelería Hospitalaria, celebrado en Sevilla en Octubre de 2014, por la comunicación titulada "Trabajando por una cocina más eficiente"
- Premio a la mejor comunicación oral en las II Jornadas de Nutrición Práctica de ADDINMA, celebrada en Madrid en Marzo de 2014, por la comunicación titulada "Abordaje y prevención de la desnutrición hospitalaria en pacientes ingresados"

Certificaciones, acreditaciones

• Red de Hospitales sin Humo (HsH)

El Hospital Virgen de la Torre vio recompensada su labor de promoción de la salud y prevención del tabaquismo en 2014 con la acreditación en categoría de bronce de la Red de Hospitales sin Humo de la Comunidad de Madrid.

Actividades dirigidas a pacientes y profesionales

• Escuela de Cuidadores

El aumento de enfermedades crónicas especialmente en personas mayores, está provocando importantes efectos en su calidad de vida, así como en la de sus cuidadores.

Para dar respuesta a estas necesidades y procurar una atención integral al paciente, que incluya a la familia en su papel de cuidador, surgió la iniciativa "Cuidar sin descuidarse", con los objetivos de: integrar, eficazmente, a la familia/ cuidador en los cuidados al paciente con enfermedad crónica, proporcionar apoyo y asesoramiento a cuidadores, en las distintas fases de la enfermedad, que facilite la continuidad de cuidados en el domicilio y permita tomar una actitud activa, y prevenir la sobrecarga del cuidador y mejorar su calidad de vida.

La iniciativa engloba las siguientes actividades:

- Sesiones para familiares / cuidadores por un equipo multidisciplinar:(médicos, enfermeras, dietista...). Con los siguientes contenidos: adaptación al domicilio, cuidados en nutrición,

movilización paciente encamado, sobrecarga del cuidador, recursos sociales, toma de decisiones, manejo de fármacos.

- Elaboración y difusión de una Guía de apoyo a cuidadores del paciente crónico ubicada en la web del hospital, con correo electrónico de consulta/comunicación entre cuidadores y profesionales.
- Durante el año 2014:
 - o Se han impartido un total de 15 sesiones, en las que participaron 186 familiares y cuidadores de pacientes crónicos. El porcentaje de satisfacción de los asistentes a estas sesiones es del 9.42 Sobre 10.
 - o La “Guía” fue evaluada por 70 familiares / cuidadores. El 83% consideró que la información contenida es útil o muy útil. Por áreas temáticas lo mejor valorados son los talleres sobre higiene y movilización, las recomendaciones sobre adaptaciones en domicilio y los cuidados en nutrición y disfagia. Los peor valorados: sobrecarga del cuidador, recursos sociales y toma de decisiones difíciles.

Consideramos que es necesario contemplar a los cuidadores y familiares como una unidad de cuidados, también en el ámbito de la atención especializada. Siendo imprescindible el abordaje multidisciplinar de la enfermedad crónica, para tener en cuenta todas las dimensiones que presenta una realidad compleja.

- **Día Internacional Contra la Violencia de Género**

Por primera vez en el hospital, con motivo del 25 de Noviembre, día Internacional contra la violencia hacia las mujeres, se pone una mesa informativa con material institucional sobre la violencia de género. Fue atendida de forma rotatoria por las trabajadoras sociales en colaboración con la alumna de prácticas.

- **Proyecto Banco solidario**

La Unidad de Trabajo Social del Hospital Virgen de la Torre ha continuado con el desarrollo de este proyecto, observando que se mantiene la demanda de material ortoprotésico. En el año 2014 se han entregado ocho unidades de material ortoprotésico en régimen de préstamo.

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

Se celebraron dos ediciones, en junio y diciembre, en las que participó tanto el Hospital Virgen de la Torre como el otro hospital público de Vallecas, Infanta Leonor. En el año 2014, en el Punto de Donación de Sangre del Hospital Virgen de la Torre se produjeron

256 donaciones, durante este año nuestro centro contó con la colaboración de la Asociación Bomberos Ayudan.

Actividades con asociaciones u otras instituciones

- **Colaboración con AECC**

Desde Junio de 2013, los voluntarios de la AECC visitan a los pacientes oncológicos / paliativos ingresados en nuestro centro.

En el año 2014 y en coordinación con la AECC se implantan dos mejoras referentes a la visita de los voluntarios, con el objetivo de incrementar el número de pacientes y visitas y adecuar éstas a las necesidades de los pacientes:

- La coordinadora del voluntariado se reúne con la supervisora de la unidad de Cuidados Paliativos antes del comienzo de la visita de voluntarios. En esta reunión la supervisora pone en conocimiento de la coordinadora aquellos pacientes susceptibles de ser visitados por los voluntarios.
- En el mes de mayo de 2014 se incrementa de 2 a 3 los días a la semana que los voluntarios visitan a nuestros pacientes.

Durante el año 2014 el número de pacientes visitados por los voluntarios de la AECC, incrementa en un 71,7% con respecto a 2013, y el número de visitas realizadas en el 173,3%.