



**HOSPITAL CENTRAL DE LA  
CRUZ ROJA SAN JOSÉ Y  
SANTA ADELA**

**MEMORIA 2019**

CONSEJERÍA DE SANIDAD

Coordina:  
Secretaría General del Servicio Madrileño de Salud

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

Edición electrónica  
Edición: 11/2020

Impreso en España – Printed in Spain



## Índice

## Índice

Presentación .....	4
Zona de Influencia .....	6
Marco geográfico.....	6
Organigrama .....	8
Recursos Humanos.....	9
Recursos Materiales.....	10
Cartera de Servicios .....	11
Especialidades disponibles.....	11
Otras áreas específicas. ....	12
Actividad Asistencial .....	13
Actividad quirúrgica.....	14
Técnicas Utilizadas .....	15
Consultas Externas.....	16
Casuística (CMBD).....	18
Calidad.....	21
Objetivos institucionales de calidad .....	21
Comisiones clínicas .....	25
Información y Atención al Paciente .....	26
Objetivos de información y atención al paciente.....	26
Reclamaciones.....	26
Continuidad Asistencial .....	27
Consultas y pruebas solicitadas y realizadas para Atención Primaria .	27
Técnicas Diagnósticas y Terapéuticas Continuidad Asistencial .....	28
Variación interanual de solicitudes desde Atención Primaria.....	29
Consultas solicitadas como consecuencia de la Libre Elección.....	30
Docencia .....	31
Docencia .....	31
Formación Continuada .....	33
Investigación.....	35
Proyectos de investigación .....	35
Publicaciones científicas .....	36
Gestión económica .....	37
Obligaciones reconocidas .....	37
Farmacia.....	37
Otras actividades del hospital .....	38

## Presentación



Si 2018 había sido un año muy especial para el Hospital Central de la Cruz Roja San José y Santa Adela con la efeméride de la Celebración del Centenario, desde el comienzo de su actividad asistencial, y la entrega Placa de Oro de la Sanidad Madrileña “por su contribución a la mejora de la calidad y el prestigio de la sanidad madrileña a lo largo de sus 100 años de historia” (DECRETO 25/2019, de 2 de abril, del Consejo de Gobierno); en 2019 el Hospital consiguió un logro largamente perseguido: la puesta en marcha de una Unidad Hospitalaria de Media Estancia en Cuidados Paliativos.

Por otra parte, y dentro de nuevos servicios asistenciales de un Hospital de Apoyo, el hospital ha incorporado en el Servicio de Rehabilitación, la oferta del Programa de Rehabilitación del Daño Cerebral Recuperable.

Esta unidad, diseñada de forma multidisciplinar, valora y trata las secuelas físicas y neuropsicológicas de pacientes con Daño Cerebral Adquirido en fase subaguda y crónica, con el objetivo de prevenir el déficit y estimular la independencia funcional para mejorar la calidad de vida.

Un hospital es, sobre todo, lo que hace por los pacientes, y la actividad en el 2019 se ha superado los parámetros del año anterior. Como datos globales, se han realizado más de 107.000 consultas, más de 4.000 ingresos, cerca de 12.000 sesiones en hospitales de día, más de 9.000 intervenciones quirúrgicas en quirófano, y 588 pacientes han sido atendidos en su domicilio. Se han realizado más de 5300 TACs, 1146 endoscopias, y más de 1.000 gammagrafías. Todo ello con una gestión económica ajustada a presupuestos: Ejecución presupuestaria de gastos del 99,95% y Ejecución presupuestaria de ingresos del 99,25%

La atención al paciente mayor, en hospitalización, en Hospitales de Día, en sus domicilios y en sus residencias, además de en consultas, es uno de los ejes fundamentales del hospital. Un segundo eje es la cirugía de complejidad media-baja, en la que potenciamos el objetivo de conseguir que, en lo posible, sea sin ingreso.

Sin embargo, lo que hacemos sólo tiene valor si es apreciado por los destinatarios: los pacientes y sus familias. Por ello nos satisface constatar que, según la encuesta anual de la Consejería, en el año 2019, el porcentaje de satisfacción de los pacientes supera con creces el 92% en todos los bloques de actividad evaluados: 94.3 %, de los encuestados dijeron sentirse satisfechos con las consultas externas, el 95.7% con la Cirugía Ambulatoria, el 95.7% con la Hospitalización, y el 92.25% en el Índice de Satisfacción en los indicadores de Humanización. Porcentajes, en todos los casos, difícilmente superables.

En el año 2019 último año del Plan de Infraestructuras que abarca el periodo 2017-2019, se han realizado las obras que se relacionan a continuación:

- Obras de acondicionamiento en la planta baja del edificio “Escuela Universitaria de Enfermería” para reubicar allí la Guardería del Hospital.
- Obra de acondicionamiento puntual del Pabellón 16 del Hospital para adaptación de la Unidad de Cuidados Paliativos
- Obra integral de cubiertas y fachadas en edificios pabellonados, que se extenderá al año 2020

Mantenemos nuestro compromiso con la Docencia, tanto de pregrado como de postgrado, del área médica y del área de enfermería. De manera similar potenciamos la investigación con la constitución de un Comité de Investigación que ha iniciado gestiones para formar parte de la Fundación de Investigación Biomédica del Hospital La Paz. Hemos consolidado herramientas para hacer factible la asistencia sanitaria y la formación a distancia: telemedicina y telesalud; hemos implementado intervenciones prácticas del Plan de Humanización,...

A pesar de los logros, somos conscientes de que quedan muchos aspectos a mejorar y “no nos resignamos”. Seguiremos trabajando en el difícil reto de mantener y, si es posible, superar los resultados asistenciales y de satisfacción de pacientes y familiares, y finalizar la ejecución del Plan previsto consolidando las reformas de infraestructuras que hagan más grato y seguro el trabajo de los profesionales y más confortable la estancia en el hospital de pacientes y familiares.

En nombre del Equipo Directivo es una satisfacción transmitir, un año más, a todos los profesionales del hospital nuestro reconocimiento a su compromiso y esfuerzo, imprescindibles para alcanzar los logros pasados y para hacer posible crecimientos sostenidos del futuro.

**Manuel Ballarín Bardají**  
**DIRECTOR GERENTE**

## Zona de Influencia

### Marco geográfico

#### Descripción del centro:

El Hospital se divide en cuatro bloques claramente diferenciados que se corresponden con los números 21, 22, 24 y 26 de la Avenida de Reina Victoria

Reina Victoria Nº 22	Reina Victoria Nº 24
Cocina Central	Almacenes Generales
Cafetería - Comedor	Asuntos Generales
Servicio de Citaciones	Central Telefónica
Servicio de Admisión	Consulta de Hematología
Unidad de Esterilización	Laboratorios
Unidad de C.M.A.	Servicio de Mantenimiento
Quirófanos	Capilla
Unidad de Cuidados Especiales	Servicio de Rehabilitación
Consultas de Ginecología	Vestuarios
Consultas de Alergología	Lencería
Hospital de Día de Alergología	Servicio de Medicina Nuclear
Aulas de Formación	Servicio de Radiodiagnóstico
Hospitalización quirúrgica	Servicio de Farmacia
Unidad de Control de Gestión	Servicio de Informática
Servicio de Gestión Económica	Servicio de Medicina Preventiva
Dirección-Gerencia	Servicio de Atención al Paciente
Servicio de Suministros	Servicios de Anatomía Patológica
Servicio de Hostelería	Área administrativa de Personal
	Servicio de Contratación Administrativa y Responsabilidad Patrimonial
	Pabellones de Hospitalización
	Aparato Digestivo
	Consultas de Endocrinología
	Biblioteca
	Consulta de Cardiología
	Consultas de Anestesia
	Consultas de Cirugía General
	Consultas de Traumatología
	Consultas de Cirugía Plástica
	Consultas de Cirugía Vascul ar
	Consulta de Medicina Interna
	Consulta de O.R.L.
	Sala de extracciones
	UPAR
	Unidad de Psiquiatría
	Unidad de Psicología
	Unidad de Cuidados Paliativos
Reina Victoria Nº 21 4ª y 5ª planta	Reina Victoria Nº 26
Consulta de Cirugía Oral	Servicio de Geriatría
Consulta de Dermatología	Hospital de Día de Geriatría
Consulta de Geriatría	Guardería
Consulta de Aparato Digestivo	Aula de Informática
Consulta de Neumología	
Consulta de Neurofisiología	
Consulta de Neurogeriatría	
Consulta de Neurología	
Consulta de Oftalmología	
Consulta de Traumatología	
Consulta de Urología	

## Ubicación del Hospital

El Hospital Central de Cruz Roja se encuentra estratégicamente situado en la intersección de dos grandes vías de comunicación: la Avenida de Reina Victoria y la Avenida de Pablo Iglesias, en las proximidades de la Glorieta de Cuatro Caminos. Dispone de un elevado número de recursos de transporte público con alta frecuencia de vía.

## Accesos

Autobuses: Circular, 2, 3, 37, 44, 45, 64, 66, 124, 127, 128 y 149

Metro: Estación de Cuatro Caminos, líneas 1, 2 y 6

Estación de Guzmán El Bueno, líneas 6 y 7

Cercanías: Nuevos Ministerios

## Mapa de la zona de asignada:



## Organigrama



## Recursos Humanos

CATEGORÍA PROFESIONAL	AÑOS	
	2018	2019
<b>EQUIPO DIRECTIVO</b>		
Director Gerente	1	1
Director Médico	1	1
Director de Continuidad Asistencial	0	0
Subdirector Médico	1	1
Director de Gestión	1	1
Subdirector de Gestión	1	1
Director de Enfermería	1	1
Subdirector de Enfermería	1	1
<b>DIVISIÓN MÉDICA</b>		
Facultativos	130	129
MIR	24	24
<b>PERSONAL SANITARIO</b>		
Enfermeras	175	178
Matronas		
Fisioterapeutas	23	23
Terapeutas	5	6
Técnicos	18	18
Auxiliares Enfermería	141	142
<b>PERSONAL NO SANITARIO</b>		
Grupo Técnico Función Administrativa	4	4
Grupo Gestión Función Administrativa	8	8
Grupo Administrativo y resto C	15	13
Aux. Administrativo y resto D	101	106
Celadores y resto	121	116
<b>DOCENCIA</b>		
E.U.E. (otros residentes)		
Personal en formación (matronas)		
<b>TOTAL</b>	<b>772</b>	<b>773</b>

## Recursos Materiales

<b>CAMAS</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Camas Instaladas	154	160
<b>QUIRÓFANOS</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Quirófanos Instalados	9	9
<b>OTRAS INSTALACIONES</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Paritorios		
Locales de consulta en el hospital	42	42
Locales de consulta en CEP	10	10
<b>PUESTOS HOSPITAL DE DÍA</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Oncológico		
Infeccioso-SIDA		
Geriátrico	18	18
Psiquiátrico		
Otros Médicos	15	15
Quirúrgico	8	8
<b>HEMODIALISIS</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Número de puestos		
<b>DIAGNÓSTICO POR IMAGEN</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Mamógrafos	1	1
TAC	1	1
RMN		
Ecógrafos Servicio. Radiodiagnóstico	2	2
Ecógrafos Servicio Cardiología	2	1
Ecógrafos Otros Servicios	6	15
Sala convencional de Rayos X	2	2
Telemando	1	1
<b>ALTA TECNOLOGÍA</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Gammacámara	1	1

<b>OTROS EQUIPOS</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Arco Multifuncional Rx	1	1
Equipo Radioquirúrgico		
Ecocardiógrafos	1	2
Equipos Ergometría		
Holter Electrocardiograma	6	6
Holter Tensión	2	2
Salas Endoscopias	2	2
GastroscoPIO / Esofagoscopios	2	2
Colonoscopios / Rectoscopios	3	3
Polisomnógrafos		
Electroencefalógrafos	1	1
Vídeo EEG		
Electromiógrafos	1	1
Equipos Potenciales Evocados	1	1
Mesas Prona		
Densitómetros		
Ortopantomógrafos	1	1

## Cartera de Servicios

### Especialidades disponibles

ESPECIALIDADES	DISPONIBLES EN EL HOSPITAL	CENTRO/HOSPITAL DE REFERENCIA
Admisión y Doc. Clínica	Si	
Alergología	Si	
Análisis clínicos	Si	
Anatomía Patológica	Si	
Anestesiología y reanimación	Si	
Angiología y Cirugía Vascul ar	Si	
Aparato Digestivo	Si	
Bioquímica Clínica	Si	
Cardiología	Si	
Cirugía Cardiovascular	No	Hospital de Referencia del paciente
Cir. Gral. y de Apto Digestivo	Si	
Cir. Maxilofacial	No	Hospital de Referencia del paciente
Cirugía Pediátrica	No	
Cirugía Torácica	No	Hospital de Referencia del paciente
Cir. Plástica y Reparadora	Si	
Dermatología Medicoquirúrgica	Si	
Endocrinología y Nutrición	Si	
Estomatología	Si	
Farmacología Clínica	No	
Farmacia hospitalaria	Si	
Geriatría	Si	
Hematología y Hemoterapia	Si	
Inmunología	No	Hospital de Referencia del paciente
Medicina Familiar y Comunitaria	No	
Medicina Intensiva	No	Hospital de Referencia del paciente
Medicina Interna	Si	
Medicina Legal y Forense	No	
Medicina Nuclear	Si	
Medicina Preventiva y Salud Pública	Si	
Medicina del Trabajo	Si	
Microbiología y Parasitología	Si	
Nefrología	No	Hospital de Referencia del paciente
Neumología	Si	
Neurocirugía	No	Hospital de Referencia del paciente
Neurofisiología Clínica	Si	
Neurología	Si	
Ginecología	Si	
Oftalmología	Si	
Oncología Médica	No	Hospital de Referencia del paciente
Oncología Radioterápica	No	Hospital de Referencia del paciente
Otorrinolaringología	Si	
Pediatría	No	
Psicología Clínica	Si	
Psiquiatría	Sí	
Radiodiagnóstico	Si	

Rehabilitación	Si	
Reumatología	No	Hospital de Referencia del paciente
Traumatología y C. Ortopédica	Si	
Urología	Si	

### Otras áreas específicas.

ÁREA	DISPONIBLE EN EL HOSPITAL
Cuidados Paliativos – Unidad Hospitalaria de Media Estancia	SI

## Actividad Asistencial

Datos CMBD	2018	2019
Altas totales codificadas	4.711	4.374
Porcentaje de codificación	99,05%	100,00%
Estancia Media Global	7,21	8,07
Peso Medio Global	0,9952	0,9970

HOSPITALIZACION	2018	2019
Ingresos totales	4.756	4.332
Ingresos Urgentes	0	139
Ingresos Programados	4.756	4.193
Urgencias Totales	0	0
% Urgencias ingresadas		
SESIONES HOSPITAL DE DÍA	2018	2019
Oncológico	0	0
Infeccioso-SIDA	0	0
Geriátrico	2.921	2.980
Psiquiátrico	0	0
Otros Médicos	5.248	5.775
Quirúrgico	3.667	3.195
DIÁLISIS (pacientes/mes)	2018	2019
Hemodiálisis en el hospital	0	0
Hemodiálisis en centros concertados	0	0
HOSPITALIZACIÓN A DOMICILIO	2018	2019
Número de ingresos	553	588
Estancia Media	30,54	29,36
Altas	544	603

## Actividad quirúrgica

<b>ACTIVIDAD QUIRÚRGICA</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Intervenciones quirúrgicas programadas con hospitalización	2.499	2.076
Intervenciones quirúrgicas ambulatorias programadas, realizadas en quirófano	6.397	6.981
Intervenciones quirúrgicas urgentes con hospitalización	27	30
Intervenciones quirúrgicas urgentes ambulatorias	9	7
Otros procesos quirúrgicos ambulatorios realizados fuera de quirófano	2.911	1.891
Intervenciones quirúrgicas suspendidas	235	228
Tiempo disponible de quirófano (horas/mes)	960,76	992,22
Tiempo utilizado de quirófano (horas/mes)	648,74	586,62
Rendimiento quirúrgico (% ocupación quirúrgica)	67,52%	59,12%

## Donaciones – Trasplantes

<b>Extracciones – Trasplantes</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Trasplantes de Progenitores Hematopoyéticos	0	0
Trasplantes de Tejido Osteotendinoso	2	5
Trasplantes de Córneas	0	0
Trasplantes de Membrana Escleral	0	0
Trasplantes de Membrana Amniótica	4	1
Trasplantes de Piel	0	0
Trasplantes de Válvulas Cardíacas	0	0
Trasplantes de Segmentos Vasculares	0	0

## Técnicas Utilizadas

TÉCNICA	REALIZADAS PROPIO CENTRO		DERIVADAS A C.CONCERTADO	
	2018	2019	2018	2019
Laboratorio				
Bioquímica	309.047	329.474	0	0
Hematología	99.790	106.595	0	0
Microbiología	29.193	33.576	0	0
Inmunología	0	0	0	0
Nº de pacientes	94.900	91.168	0	0
Radiología convencional	14.997	15.022	0	0
Ecografías (Servicio Rx.)	5.003	5.227	0	0
Ecografía dúppler	240	313	0	0
Citologías	492	543	0	0
Endoscopias digestivo	1.080	1.146	0	0
Bronoscopias	0	0	0	0
Mamografías	1.047	1.203	0	0
TAC	4.568	5.351	0	0
RMN	0	0	0	0
Gammagrafías	1.096	1.289	0	0
Radiología intervencionista	103	87	0	0
PET	0	0	0	0
Litotricias	0	0	0	0
Hemodinámica cardíaca diagnóstica	0	0	0	0
Hemodinámica cardíaca terapéutica	0	0	0	0

## Consultas Externas

ESPECIALIDAD	Primeras Consultas	Consultas Sucesivas	Total	Índice Suc/Prim	Solicitadas por A.P.	Realizadas para A.P.
Alergia	4.312	3.022	7.334	0,70	4.793	4.171
Cardiología	1.013	2.241	3.254	2,21	596	547
Dermatología	2.282	1.713	3.995	0,75	2.130	1.879
Digestivo	1.408	2.171	3.579	1,54	1.182	1.041
Endocrinología	855	1.450	2.305	1,70	160	118
Geriatría	1.847	2.872	4.719	1,55	1.848	1.481
Hematología	492	570	1.062	1,16	3	24
M. Interna	1.007	1.303	2.310	1,29	548	332
Nefrología	0	0	0		0	0
Neumología	1.409	1.779	3.188	1,26	1.468	1.157
Neurología	1.512	3.389	4.901	2,24	1.211	958
Oncología	0	0	0		0	0
Psiquiatría	0	48	48		0	0
Rehabilitación	3.014	3.679	6.693	1,22	673	456
Reumatología	0	0	0		0	0
Otras Médicas	363	421	784	1,16	0	0
<b>TOTAL ÁREA MÉDICA</b>	<b>19.514</b>	<b>24.658</b>	<b>44.172</b>	<b>1,26</b>	<b>14.612</b>	<b>12.164</b>
C. General	3.770	7.039	10.809	1,87	3.141	2.403
Urología	1.350	2.590	3.940	1,92	559	391
Traumatología	3.187	6.132	9.319	1,92	2.264	1.712
ORL	1.482	2.620	4.102	1,77	1.245	990
Oftalmología	4.049	10.726	14.775	2,65	3.304	2.790
Ginecología	1.769	1.949	3.718	1,10	1.580	1.359
C. Cardíaca	0	0	0		0	0
C. Infantil	0	0	0		0	0
C. Maxilofacial	0	0	0		409	330
Estomatología	986	100	1.086	0,10	0	0
C. Plástica	960	1.845	2.805	1,92	40	38
C. Torácica	0	0	0		0	0
Neurocirugía	0	0	0		0	0
C. Vascular	2.156	2.953	5.109	1,37	2.468	1.873
Anestesia	7.548	23	7.571	0,00	0	0
Otras Quirúrgicas	0	0	0		0	0
<b>TOTAL ÁREA QUIRÚRGICA</b>	<b>27.257</b>	<b>35.977</b>	<b>63.234</b>	<b>1,32</b>	<b>15.010</b>	<b>11.886</b>
<b>TOTAL ÁREA PEDIÁTRICA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL ÁREA OBSTÉTRICA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>46.771</b>	<b>60.635</b>	<b>107.406</b>	<b>1,30</b>	<b>29.622</b>	<b>24.050</b>

## Consultas Alta Resolución

ESPECIALIDAD	Número consultas alta resolución	% Sobre Primeras Consultas
Alergia	2.235	51,83%
Cardiología	0	0,00%
Dermatología	0	0,00%
Digestivo	0	0,00%
Endocrinología	0	0,00%
Geriatría	0	0,00%
Hematología	0	0,00%
M. Interna	0	0,00%
Nefrología	0	0,00%
Neumología	0	0,00%
Neurología	0	0,00%
Oncología	0	0,00%
Psiquiatría	0	0,00%
Rehabilitación	0	0,00%
Reumatología	0	0,00%
Otras Médicas	0	0,00%
<b>TOTAL ÁREA MÉDICA</b>	<b>2.235</b>	<b>11,45%</b>
C. General	0	0,00%
Urología	0	0,00%
Traumatología	0	0,00%
ORL	0	0,00%
Oftalmología	0	0,00%
Ginecología	0	0,00%
C. Cardiaca	0	0,00%
C. Infantil	0	0,00%
C. Maxilofacial	0	0,00%
Estomatología	0	0,00%
C. Plástica	0	0,00%
C. Torácica	0	0,00%
Neurocirugía	0	0,00%
C. Vascular	0	0,00%
Anestesia	3.293	43,63%
Otras Quirúrgicas	0	0,00%
<b>TOTAL ÁREA QUIRÚRGICA</b>	<b>3.293</b>	<b>12,08%</b>
<b>TOTAL ÁREA PEDIÁTRICA</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL ÁREA OBSTÉTRICA</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5.528</b>	<b>11,82%</b>

**Casuística (CMBD)****GRD Médicos más frecuentes**

GRD	DESCRIPCIÓN	Número de casos	%	Estancia Media	Peso Medio
144	OTROS DIAGNÓSTICOS MENORES, SIGNOS Y SÍNTOMAS DE APARATO RESPIRATORIO	345	14,47%	10,10	0,7157
463	INFECCIONES DE RIÑÓN Y TRACTO URINARIO	244	10,23%	9,62	0,7693
140	ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRÓNICA	205	8,60%	11,63	0,9522
194	INSUFICIENCIA CARDÍACA	204	8,56%	11,50	0,9063
139	OTRA NEUMONÍA	131	5,49%	11,82	0,9378
058	OTRAS ENFERMEDADES DEL SISTEMA NERVIOSO	107	4,49%	42,56	0,9718
137	INFECCIONES E INFLAMACIONES PULMONARES MAYORES	107	4,49%	12,03	1,2865
720	SEPTICEMIA E INFECCIONES DISEMINADAS	100	4,19%	13,71	1,4836
351	OTROS DIAGNÓSTICOS DE SISTEMA MUSCULOESQUELÉTICO Y TEJIDO CONECTIVO	71	2,98%	17,77	0,8165
860	REHABILITACIÓN	65	2,73%	32,77	1,2787
469	DAÑO AGUDO DE RIÑÓN	54	2,27%	12,69	0,8894
045	ACVA Y OCLUSIONES PRECEREBRALES CON INFARTO	52	2,18%	17,46	1,2823
254	OTROS DIAGNÓSTICOS DEL APARATO DIGESTIVO	40	1,68%	3,73	0,6323
114	ENFERMEDADES Y TRASTORNOS DENTALES	38	1,59%	1,66	0,7552
249	OTRAS GASTROENTERITIS, NÁUSEAS Y VÓMITOS	32	1,34%	8,59	0,6305
501	DIAGNÓSTICOS DE APARATO GENITAL MASCULINO EXCEPTO NEOPLASIA	28	1,17%	4,43	0,5073
427	TRASTORNOS DE LA TIROIDES	26	1,09%	2,42	0,5700
380	ULCERAS CUTÁNEAS	24	1,01%	11,13	0,8583
115	OTRAS ENFERMEDADES DE OÍDO, NARIZ, BOCA , GARGANTA Y CRANEALES/FACIALES	21	0,88%	9,48	0,7742
201	ARRITMIAS CARDÍACAS Y TRASTORNOS DE LA CONDUCCIÓN	20	0,84%	7,35	0,6959
663	OTRA ANEMIA Y TRASTORNOS HEMATOLÓGICOS Y DE ÓRGANOS HEMATOPOYÉTICOS	20	0,84%	7,75	0,8267
347	OTROS PROBLEMAS DE LA ESPALDA Y CUELLO, FRACTURAS Y HERIDAS	18	0,76%	14,78	0,7312
383	CELULITIS Y OTRAS INFECCIONES DE PIEL	18	0,76%	10,89	0,8218
042	TRASTORNOS DEGENERATIVOS DE SISTEMA NERVIOSO, EXCEPTO ESCLEROSIS MÚLTIPLE	16	0,67%	13,31	0,9115
197	TRASTORNOS VASCULARES PERIFÉRICOS Y OTROS	16	0,67%	6,13	0,6417
<b>TOTAL GRDs MÉDICOS</b>		<b>2.384</b>		<b>12,78</b>	<b>0,8971</b>

## GRD Quirúrgicos más frecuentes

GRD	DESCRIPCIÓN	Número de casos	%	Estancia Media	Peso Medio
180	OTROS PROCEDIMIENTOS SOBRE SISTEMA CIRCULATORIO	253	12,71%	0,92	1,4030
313	PROCEDIMIENTOS SOBRE RODILLA Y PARTE INFERIOR DE LA PIERNA EXCEPTO PIE	200	10,05%	1,21	1,1254
228	PROCEDIMIENTOS SOBRE HERNIA INGUINAL, FEMORAL Y UMBILICAL	198	9,95%	1,07	0,8272
314	PROCEDIMIENTOS SOBRE PIE Y DEDOS DEL PIE	160	8,04%	1,07	1,1704
263	COLECISTECTOMÍA	153	7,69%	1,13	1,0181
226	PROCEDIMIENTOS SOBRE ANO	128	6,43%	1,14	0,6829
302	SUSTITUCIÓN ARTICULACIÓN RODILLA	119	5,98%	11,24	1,5863
098	OTROS PROCEDIMIENTOS SOBRE OÍDO, NARIZ, BOCA Y GARGANTA	74	3,72%	1,14	0,8995
315	PROCEDIMIENTOS SOBRE HOMBRO, CODO Y ANTEBRAZO EXC. SUSTITUCIÓN DE ARTICULACIÓN	66	3,32%	1,03	0,9186
227	PROCEDIMIENTOS SOBRE HERNIA EXCEPTO INGUINAL, FEMORAL Y UMBILICAL	59	2,96%	1,49	1,0758
097	AMIGDALECTOMÍA Y ADENOIDECTOMÍA	50	2,51%	1,00	0,4983
301	SUSTITUCIÓN ARTICULACIÓN CADERA	48	2,41%	10,02	1,6661
403	PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS PARA OBESIDAD	48	2,41%	5,83	1,4389
513	PROCEDIMIENTOS SOBRE ÚTERO Y ANEJOS PROCESO NO MALIGNO, EXCEPTO LEIOMIOMA	41	2,06%	2,68	0,8859
309	OTRAS CIRUGÍAS SIGNIFICATIVAS SOBRE CADERA Y FÉMUR	34	1,71%	1,00	1,3731
364	OTROS PROCEDIMIENTOS SOBRE PIEL, TEJIDO SUBCUTÁNEO Y RELACIONADOS	32	1,61%	3,19	0,9060
519	PROCEDIMIENTOS SOBRE ÚTERO Y ANEJOS PARA LEIOMIOMA	32	1,61%	3,75	0,9093
363	PROCEDIMIENTOS SOBRE MAMA EXCEPTO MASTECTOMÍA	31	1,56%	1,42	1,0499
317	PROCEDIMIENTOS SOBRE TENDONES, MÚSCULOS Y OTROS TEJIDOS BLANDOS	26	1,31%	1,19	0,8888
320	OTROS PROCEDIMIENTOS DE SISTEMA MUSCULOESQUELÉTICO Y TEJIDO CONECTIVO	26	1,31%	1,08	1,0181
362	PROCEDIMIENTOS DE MASTECTOMÍA	26	1,31%	2,27	1,3059
182	OTROS PROCEDIMIENTOS VASCULARES PERIFÉRICOS	21	1,06%	1,00	1,9030
482	PROSTATECTOMÍA TRANSURETRAL	20	1,01%	2,95	0,7464
483	PROCEDIMIENTOS SOBRE PENE, TESTÍCULOS Y ESCROTO	13	0,65%	2,69	0,8185
951	PROCEDIMIENTO MODERADAMENTE EXTENSIVO NO RELACIONADO CON DIAG. PRINCIPAL	13	0,65%	3,69	1,1907

<b>TOTAL GRDs QUIRÚRGICOS</b>	<b>1.990</b>	<b>2,43</b>	<b>1,1167</b>
-------------------------------	--------------	-------------	---------------

## GRD con mayor consumo de recursos

GRD	DESCRIPCIÓN	Número de casos	%	Estancia Media	Peso Medio
180	OTROS PROCEDIMIENTOS SOBRE SISTEMA CIRCULATORIO	253	5,37%	0,92	1,4030
144	OTROS DIAGNÓSTICOS MENORES, SIGNOS Y SÍNTOMAS DE APARATO RESPIRATORIO	345	7,32%	10,10	0,7157
313	PROCEDIMIENTOS SOBRE RODILLA Y PARTE INFERIOR DE LA PIERNA EXCEPTO PIE	200	4,25%	1,21	1,1254
140	ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRÓNICA	205	4,35%	11,63	0,9522
302	SUSTITUCIÓN ARTICULACIÓN RODILLA	119	2,53%	11,24	1,5863
463	INFECCIONES DE RIÑÓN Y TRACTO URINARIO	244	5,18%	9,62	0,7693
314	PROCEDIMIENTOS SOBRE PIE Y DEDOS DEL PIE	160	3,40%	1,07	1,1704
194	INSUFICIENCIA CARDÍACA	204	4,33%	11,50	0,9063
228	PROCEDIMIENTOS SOBRE HERNIA INGUINAL, FEMORAL Y UMBILICAL	198	4,20%	1,07	0,8272
263	COLECISTECTOMÍA	153	3,25%	1,13	1,0181
720	SEPTICEMIA E INFECCIONES DISEMINADAS	100	2,12%	13,71	1,4836
137	INFECCIONES E INFLAMACIONES PULMONARES MAYORES	107	2,27%	12,03	1,2865
139	OTRA NEUMONÍA	131	2,78%	11,82	0,9378
058	OTRAS ENFERMEDADES DEL SISTEMA NERVIOSO	107	2,27%	42,56	0,9718
226	PROCEDIMIENTOS SOBRE ANO	128	2,72%	1,14	0,6829
860	REHABILITACIÓN	65	1,38%	32,77	1,2787
301	SUSTITUCIÓN ARTICULACIÓN CADERA	48	1,02%	10,02	1,6661
403	PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS PARA OBESIDAD	48	1,02%	5,83	1,4389
045	ACVA Y OCLUSIONES PRECEREBRALES CON INFARTO	52	1,10%	17,46	1,2823
098	OTROS PROCEDIMIENTOS SOBRE OÍDO, NARIZ, BOCA Y GARGANTA	74	1,57%	1,14	0,8995
227	PROCEDIMIENTOS SOBRE HERNIA EXCEPTO INGUINAL, FEMORAL Y UMBILICAL	59	1,25%	1,49	1,0758
315	PROCEDIMIENTOS SOBRE HOMBRO, CODO Y ANTEBRAZO EXC. SUSTITUCIÓN DE ARTICULACIÓN	66	1,40%	1,03	0,9186
351	OTROS DIAGNÓSTICOS DE SISTEMA MUSCULOESQUELÉTICO Y TEJIDO CONECTIVO	71	1,51%	17,77	0,8165
469	DAÑO AGUDO DE RINÓN	54	1,15%	12,69	0,8894
309	OTRAS CIRUGÍAS SIGNIFICATIVAS SOBRE CADERA Y FÉMUR	34	0,72%	1,00	1,3731

<b>TOTAL GRDs</b>	<b>4.374</b>	<b>8,07</b>	<b>0,9970</b>
-------------------	--------------	-------------	---------------

## Calidad

### Objetivos institucionales de calidad

#### Datos comparativos con grupo 0 Apoyo y Servicio Madrileño de Salud

<b>Objetivo 1: Desplegar la seguridad del paciente en la organización:</b>				
<b>INDICADOR</b>	<b>Fórmula (meta)</b>	<b>HOSPITAL CRUZ ROJA</b>	<b>Grupo 0 apoyo (media)</b>	<b>GLOBAL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD (media)</b>
<b>1.1. IMPLANTACIÓN DE OBJETIVOS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE EN CADA CENTRO</b>	<i>nº promedio de objetivos</i>	5	4	<b>12</b>
	<i>Desarrollo de actuaciones para evitar o reducir las prácticas innecesarias</i>	Si	100%	<b>100%</b>
	<i>Actuaciones para promover uso seguro de radiaciones ionizantes</i>	Si	100%	<b>100%</b>
	<i>Participación de las UFGRS en el estudio ESHMAD</i>	Si	100%	<b>100%</b>
	<i>Elaborar mapas de riesgos en los servicios de urgencias</i>	No aplica	No aplica	<b>84%</b>
<b>1.2. PARTICIPACIÓN ACTIVA DE DIRECTIVOS EN REUNIONES O VISITAS A LAS UNIDADES: "RONDAS DE SEGURIDAD"</b>	<i>Nº rondas UCI realizadas (al menos 1)</i>	No aplica	No aplica	<b>2</b>
	<i>Nº rondas Bloque Quirúrgico realizadas (al menos 1)</i>	1	1	<b>2</b>
	<i>Nº rondas radiodiagnóstico (al menos 1)</i>	1	1	<b>1</b>
	<i>Nº rondas urgencias realizadas</i>	No aplica	No aplica	<b>1</b>
	<i>Nº rondas otras unidades/servicios</i>	3	4	<b>3</b>
	<i>Nº total de rondas<sup>1</sup></i>	5	6	<b>8</b>
<b>1.3 IMPLANTACIÓN CISEMADRID</b>	<i>nº incidentes con informes validados<sup>2</sup></i>	25	31	<b>177</b>
	<i>nº incidentes y errores de medicación identificados</i>	84	78	<b>269</b>
	<i>Porcentaje (validados/identificados)</i>	30%	39,1%	<b>66,0%</b>

<sup>1</sup> Meta de Rondas: Grupo 3: 8 rondas; Grupos 1,2: 7 rondas; Apoyo, Media estancia y Psiquiátricos: 5

<sup>2</sup> Meta de informes validados CISEMadríd: Apoyo, Media estancia y Psiquiátricos: 36 (nº mínimo de IS-EM con informe validado); Grupo 1: 90; Grupo 2: 120; Grupo 3: 150

<b>Objetivo 2: Impulsar prácticas seguras</b>				
INDICADOR	Fórmula (meta)	HOSPITAL CRUZ ROJA	Grupo 0	GLOBAL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD
2.1. PREVENCIÓN DE LAS INFECCIONES RELACIONADAS CON LA ATENCIÓN SANITARIA. (RESISTENCIA ZERO E ITU ZERO)	<i>Nº de pacientes infectados o colonizados con BMR durante el ingreso x 100/ Nº total de pacientes ingresados (meta &lt;=3%)</i>	No aplica	No aplica	<b>1,85</b>
	<i>Nº de episodios de ITU-SU x 1000 días de sondaje uretral/ Nº total de días de sondaje (meta ≤ 2,5 episodios)</i>	No aplica	No aplica	<b>3,23</b>
2.2. DESARROLLO DE ACTUACIONES PARA MEJORAR HIGIENE DE MANOS	<i>Realizada autoevaluación</i>	Si	100%	<b>100%</b>
	<i>Nivel alcanzado marco de autoevaluación y mejora de la OMS (meta: avanzado)</i>	Intermedio	0%	<b>20 avanzado y 14 intermedio</b>
2.3. DESARROLLO DE ACTUACIONES PARA MEJORAR LA SEGURIDAD EN CIRUGÍA	<i>% de implantación del LVQ (Nº de historias clínicas con listado de verificación quirúrgica / Nº de historias clínicas evaluadas X 100) (meta &gt;=95%)</i>	95,5%	96,61%	<b>96,13%</b>
	<i>% de unidades/servicios quirúrgicos en los que están implantadas las 3 medidas obligatorias IQZ (meta&gt;90%)</i>	85,7%	87,50%	<b>98,24%</b>

<b>Objetivo 3: Revisar y mejorar los resultados clave de la organización</b>				
INDICADORES	Fórmula	HOSPITAL CRUZ ROJA	Grupo 0	GLOBAL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD
3.1. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL OBSERVATORIO DE RESULTADOS	<i>% indicadores del apartado efectividad y seguridad del paciente que alcanzan el estándar (meta &gt;= 90% de los indicadores)</i>	100%	90%	<b>84,41%</b>
3.2. REVISIÓN Y MEJORA DEL OBSERVATORIO DE RESULTADOS	<i>Informe de revisión de acuerdo con el formato establecido por la SG. Calidad Asistencial</i>	Si	100%	<b>100%</b>
	<i>Buena práctica</i>	Si	100%	<b>100%</b>

**Objetivo 4: Mejorar la calidad percibida**

INDICADORES	Fórmula	HOSPITAL CRUZ ROJA	Grupo 0	GLOBAL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD
4.1. SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS CON LA ATENCIÓN RECIBIDA	% pacientes satisfechos y muy satisfechos con la atención recibida segmentos estudiados (meta: Mejor de su grupo de hospitales o >=90%)	95,64%	94,85%	89,70%
4.2. DESPLIEGUE DE PROCESOS ORGANIZATIVOS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD PERCIBIDA	Nº total de acciones de mejora desarrolladas según la encuesta <sup>3</sup>	1	3	5
	Nº de líneas de actuación del Comité de Calidad Percibida <sup>4</sup>	4	5	6
	técnicas cualitativas en urgencias o segmento de menor valoración	No	50%	82%
	ncia	Si	50%	82%

**Objetivo 5: Desarrollar la gestión de calidad**

INDICADORES	Fórmula	HOSPITAL CRUZ ROJA	Grupo 0	GLOBAL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD
5.1. AUTOEVALUACIÓN CON EL MODELO EFQM DE EXCELENCIA	Aplicación del Modelo EFQM de Excelencia con nivel de puntuación correspondiente a 300+ (o superior)	Autoevaluación > 300+	100%	91% (31 hospitales >+300)
5.2.- DESPLIEGUE DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	Implantación del Sistema de Gestión Ambiental	En proceso implantación	50%	85% implantación (23 certificados)
5.3 DESPLIEGUE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL SOCIOANITARIA	Realización de autoevaluación de la RSS en organizaciones sanitarias (meta al menos nivel básico)	Si	100%	100%

<sup>3</sup> Meta acciones de mejora encuesta: Grupo 1, 2, 3: 5; Apoyo y ME: 3 y PSQ: 2

<sup>4</sup> Meta líneas comité calidad percibida: Grupo 1, 2: 4 líneas CCP siendo 1 cualitativa; Grupo 3: 5 líneas CCP siendo 2 cualitativas; Apoyo, ME y PSQ: 3 siendo 1 cualitativa

<b>Objetivo 6: Optimizar la atención al dolor</b>				
<b>INDICADORES</b>	<b>Fórmula</b>	<b>HOSPITAL CRUZ ROJA</b>	<b>Grupo 0</b>	<b>GLOBAL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD</b>
<b>6.1. PORCENTAJE DE PACIENTES INGRESADOS CON MEDICIÓN DEL DOLOR</b>	% pacientes con valoración del dolor UCI	No aplica	No aplica	<b>92,6%</b>
	% pacientes con valoración del dolor Pediatría	No aplica	No aplica	<b>94,3%</b>
	% pacientes con valoración del dolor Cirugía General	93,5%	95,2%	<b>95,9%</b>
	% pacientes con valoración del dolor Traumatología	71,7%	78,5%	<b>96,7%</b>
	% pacientes con valoración del dolor Obstetricia/Ginecología	77,1%	79,5%	<b>97,8%</b>
	Resultado Global centro (meta: >=90% o el mejor de su grupo de hospitales)	81,5%	85,6%	<b>96,2%</b>
<b>6.2. DESPLIEGUE DE PROCESOS ORGANIZATIVOS PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN AL DOLOR</b>	Nº total líneas Comité del Dolor <sup>5</sup>	1	2	<b>6</b>
	Coordinación con los referentes de atención primaria	No aplica	100%	<b>100%</b>
	Promover la participación de los pacientes	No	50%	<b>97%</b>
	Atención al dolor en relevante/vulnerable	Si	100%	<b>100%</b>
	Desarrollo de "Buena práctica"	No	50%	<b>94%</b>
<b>6.3. SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN AL DOLOR</b>	% pacientes con dolor durante la hospitalización satisfechos y muy satisfechos con el tratamiento del dolor (meta: Mejor de su grupo de hospitales o >=90%)	90,00%	89,79%	<b>88,42%</b>

<sup>5</sup> Meta líneas Comité atención al dolor: Grupos 1,2 y 3: 5 actuaciones; Apoyo, Media estancia y Psiq: 3 actuaciones

## Comisiones clínicas

Nombre	Número integrantes	Número reuniones
Central de Garantía de Calidad	12	1
Calidad de la Asistencia	11	2
Contra la Violencia	13	5
Cuidados y Calidad de Enfermería	14	7
Farmacia y Terapéutica	12	7
Historias Clínicas y Documentación	15	7
Hospital Sin Dolor	14	4
Humanización	18	6
Infecciones y Política Antibiótica	16	6
Investigación, Biblioteca y Formación Continuada	17	5
Tejidos y Mortalidad	9	2
Nutrición y Dietética	13	3
Seguridad en la Asistencia Sanitaria	16	5
Tecnología y Adecuación de Medios Diagnósticos y Terapéuticos	0	0

## Información y Atención al Paciente

### Objetivos de información y atención al paciente

#### Reclamaciones

	2018	2019	Var.	%Var.
<b>RECLAMACIONES</b>	107	89	-18	-16,82%

#### Principales motivos de reclamación

MOTIVO	Nº	%	% ACUMULADO
Disconformidad con la Asistencia	24	26,97%	26,97%
Citaciones	13	14,61%	41,57%
Trato Personal	10	11,24%	52,81%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	8	8,99%	61,80%
Retraso en la atención	6	6,74%	68,54%
Efectos Adversos	6	6,74%	75,28%

## Continuidad Asistencial

### Consultas y pruebas solicitadas y realizadas para Atención Primaria

ESPECIALIDAD	Primeras Consultas	Solicitadas por A.P.	%	Realizadas para A.P.	%
Alergia	4.312	4.793	111,15%	4.171	96,73%
Cardiología	1.013	596	58,84%	547	54,00%
Dermatología	2.282	2.130	93,34%	1.879	82,34%
Digestivo	1.408	1.182	83,95%	1.041	73,93%
Endocrinología	855	160	18,71%	118	13,80%
Geriatría	1.847	1.848	100,05%	1.481	80,18%
Hematología	492	3	0,61%	24	4,88%
M. Interna	1.007	548	54,42%	332	32,97%
Nefrología	0	0		0	
Neumología	1.409	1.468	104,19%	1.157	82,11%
Neurología	1.512	1.211	80,09%	958	63,36%
Oncología	0	0		0	
Psiquiatría	0	0		0	
Rehabilitación	3.014	673	22,33%	456	15,13%
Reumatología	0	0		0	
Otras Médicas	363	0		0	
<b>TOTAL ÁREA MÉDICA</b>	<b>19.514</b>	<b>14.612</b>	<b>74,88%</b>	<b>12.164</b>	<b>62,33%</b>
C. General	3.770	3.141	83,32%	2.403	63,74%
Urología	1.350	559	41,41%	391	28,96%
Traumatología	3.187	2.264	71,04%	1.712	53,72%
ORL	1.482	1.245	84,01%	990	66,80%
Oftalmología	4.049	3.304	81,60%	2.790	68,91%
Ginecología	1.769	1.580	89,32%	1.359	76,82%
C. Cardíaca	0	0		0	
C. Infantil	0	0		0	
C. Maxilofacial	0	0		0	
Estomatología	986	409		330	
C. Plástica	960	40	4,17%	38	3,96%
C. Torácica	0	0		0	
Neurocirugía	0	0		0	
C. Vasculares	2.156	2.468	114,47%	1.873	86,87%
Anestesia	7.548	0		0	
Otras Quirúrgicas	0	0		0	
<b>TOTAL ÁREA QUIRÚRGICA</b>	<b>27.257</b>	<b>15.010</b>	<b>55,07%</b>	<b>11.886</b>	<b>43,61%</b>
<b>TOTAL ÁREA PEDIÁTRICA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	
<b>TOTAL ÁREA OBSTÉTRICA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>46.771</b>	<b>29.622</b>	<b>63,33%</b>	<b>24.050</b>	<b>51,42%</b>

## Técnicas Diagnósticas y Terapéuticas Continuidad Asistencial

Técnica	Act. Propia + Concertada	Solicitadas por A.P.	%	Realizadas para A.P.	%
Radiología convencional	15.022	862	5,74%	9	0,06%
Ecografías (Servicio Rx.)	5.227	1.210	23,15%	0	
Ecografía dóppler	313	0		0	
Endoscopias digestivo	1.146	0		0	
Broncoscopias	0	0		0	
Mamografías	1.203	0		0	
TAC	5.351	0		0	
RMN	0	0		0	
Gammagrafías	1.289	0		0	
Radiología intervencionista	87	0		0	
PET	0	0		0	

## Variación interanual de solicitudes desde Atención Primaria

ESPECIALIDAD	Solicitadas 2018	Solicitadas 2019	% Variación 2019 / 2018
Alergia	2.887	4.793	66,02%
Cardiología	523	596	13,96%
Dermatología	3.194	2.130	-33,31%
Digestivo	1.209	1.182	-2,23%
Endocrinología	102	160	56,86%
Geriatría	1.374	1.848	34,50%
Hematología	3	3	0,00%
M. Interna	519	548	5,59%
Nefrología	0	0	
Neumología	1.353	1.468	8,50%
Neurología	899	1.211	34,71%
Oncología	0	0	
Psiquiatría	0	0	
Rehabilitación	1.067	673	-36,93%
Reumatología	0	0	
Otras Médicas	0	0	
<b>TOTAL ÁREA MÉDICA</b>	<b>13.130</b>	<b>14.612</b>	<b>11,29%</b>
C. General	2.216	3.141	41,74%
Urología	318	559	75,79%
Traumatología	1.691	2.264	33,89%
ORL	1.209	1.245	2,98%
Oftalmología	3.736	3.304	-11,56%
Ginecología	1.728	1.580	-8,56%
C. Cardíaca	0	0	
C. Infantil	0	0	
C. Maxilofacial	0	0	
Estomatología	610	409	-32,95%
C. Plástica	45	40	-11,11%
C. Torácica	0	0	
Neurocirugía	0	0	
C. Vascular	1.925	2.468	28,21%
Anestesia	0	0	
Otras Quirúrgicas	0	0	
<b>TOTAL ÁREA QUIRÚRGICA</b>	<b>13.478</b>	<b>15.010</b>	<b>11,37%</b>
<b>TOTAL ÁREA PEDIÁTRICA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>TOTAL ÁREA OBSTÉTRICA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>26.608</b>	<b>29.622</b>	<b>11,33%</b>

## 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	4.793	2.454	51,20%	0
Cardiología	596	456	76,51%	0
Dermatología	2.130	1.697	79,67%	0
Digestivo	1.182	754	63,79%	0
Endocrinología	160	94	58,75%	0
Geriatría	1.848	0		0
Hematología	3	0		0
M. Interna	548	387	70,62%	0
Nefrología	0	0		0
Neumología	1.468	1.181	80,45%	0
Neurología	1.211	817	67,46%	0
Oncología	0	0		0
Psiquiatría	0	0		0
Rehabilitación	673	409	60,77%	0
Reumatología	0	0		0
Otras Médicas	0	0		0
<b>TOTAL ÁREA MÉDICA</b>	<b>14.612</b>	<b>8.249</b>	<b>56,45%</b>	<b>0</b>
C. General	3.141	2.166	68,96%	0
Urología	559	276	49,37%	0
Traumatología	2.264	1.188	52,47%	0
ORL	1.245	925	74,30%	0
Oftalmología	3.304	2.421	73,27%	0
Ginecología	1.580	1.301	82,34%	0
C. Cardíaca	0	0		0
C. Infantil	0	0		0
C. Maxilofacial*	409	227	55,50%	0
Estomatología	0	0		0
C. Plástica	40	0		0
C. Torácica	0	0		0
Neurocirugía	0	0		0
C. Vasculat	2.468	214	8,67%	1.166
Anestesia	0	0		0
Otras Quirúrgicas	0	0		0
<b>TOTAL ÁREA QUIRÚRGICA</b>	<b>15.010</b>	<b>8.718</b>	<b>58,08%</b>	<b>1.166</b>
<b>TOTAL AREA PEDIÁTRICA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>
<b>TOTAL ÁREA OBSTÉTRICA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>29.622</b>	<b>16.967</b>	<b>57,28%</b>	<b>1.166</b>

\*Se corresponde con Estomatología

## Docencia

### Docencia

CENTRO	Nº ALUMNOS	CURSO
<b>FORMACIÓN PREGRADO DE ENFERMERÍA</b>		
<b>ESTUDIANTES DE DIPLOMATURA DE ENFERMERÍA</b>		
Escuela Universitaria de Enfermería Cruz Roja. Universidad Autónoma de Madrid	12	2º
Escuela Universitaria de Enfermería Cruz Roja. Universidad Autónoma de Madrid	34	3º
Escuela Universitaria de Enfermería Cruz Roja. Universidad Autónoma de Madrid	25	4º
Universidad San Rafael Nebrija	2	3º
Universidad San Rafael Nebrija	1	4º
<b>ESTUDIANTES DE GRADO DE FISIOTERAPIA</b>		
Universidad San Rafael Nebrija	10	3º
<b>ESTUDIANTES TÉCNICO EN CUIDADOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA</b>		
Centro de Formación Codesa	14	2º
Centro de Formación Cruz Roja	5	2º
Centro de Formación Claudio Galeno	1	2º
<b>FORMACIÓN PREGRADO DE MEDICINA</b>		
UNIVERSIDAD ALFONSO X EL SABIO	98	3º
UNIVERSIDAD ALFONSO X EL SABIO	42	4º
UNIVERSIDAD ALFONSO X EL SABIO	47	5º
UNIVERSIDAD ALFONSO X EL SABIO	64	6º

**Formación de especialistas sanitarios: número de residentes por año durante 2019**

AÑO	NÚMERO	ESPECIALIDAD
1º	5	Geriatría
1º	2	Medicina Preventiva
1º	1	Oftalmología
2º	5	Geriatría
2º	1	Medicina Preventiva
2º	1	Oftalmología
3º	5	Geriatría
3º	0	Medicina Preventiva
3º	1	Oftalmología
4º	4	Geriatría
4º	0	Medicina Preventiva
4º	1	Oftalmología

**FORMACIÓN EIR (Enfermero Interno Residente)**Subcomisión de la UDM de At. Familiar y  
Comunitaria Norte de Madrid

2

## Formación Continuada

Cursos/Jornadas/Sesiones/Talleres	Nº Horas	Nº Asistentes
<b>DIVISIÓN DE ENFERMERÍA</b>		
Actualización en la prevención y tratamiento de las heridas	10	25
Soporte vital básico	12	21
I JORNADA TMSCAE "La huella en el cuidar"	5	66
Diseño de proyectos en humanización	10	16
Estadística básica SPSS	10	16
Actualización en Neurorrehabilitación	6	29
Contenciones en el paciente agitado	10	30
Abordando el desencuentro: claves prácticas para gestionar conflictos	20	24
VII JORNADA DE SMETICAE: "Ética del cuidado y el mundo tecnológico: la robótica y el 2.0"	5	16
I JORNADA QUIRÚRGICA ENFERMERA	5	110
Terapia intravenosa y accesos vasculares	10	18
Seguridad del paciente	6	19
Taller "Registro en Historia Clínica" - I JORNADA TMSCAE "La huella en el cuidar"	1	0
Taller "Comunicación Afectiva y Efectiva" - I JORNADA TMSCAE "La huella en el cuidar"	1	7
Taller "Mimamos tu piel" - I JORNADA TCAE "La huella en el cuidar"	1	13
Taller "Reeducación vesical de la incontinencia" - I JORNADA TMSCAE "La huella en el cuidar"	1	9
<b>DIVISIÓN MÉDICA</b>		
Metodología en investigación: Acceso a bases de datos	10	19
Soporte Vital Avanzado	10	20
EFQM aplicado al Hospital Central de Cruz Roja	12	16
Bioética y relación de ayuda al final de la vida	20	20
Ecografía práctica	12	14
Mesa redonda: Bioética aplicada a la sanidad desde una perspectiva jurídica.	1	58
Mesa redonda: Normativa de la bioética aplicada a la sanidad	1	51
European venous forum how plus: hands-on sclerotherapy of varicose veins	15	10
Urgencias de medicina paliativa	31	10
II Edición: Avances en el tratamiento endoluminal de la enfermedad venosa crónica. VIII Edición del curso internacional de escleroterapia en fleboestética y patología venosa del capítulo español de flebología y linfología.	92	9
Jornada teórico-práctica con 4 casos prácticos en quirófano de ablación mecánico-química con el catéter Flebogrif de vena safena	11	7
Jornada teórico-práctica con 11 casos prácticos de eco-dópler pélvico"	7	7
Jornada teórico-práctica con 3 casos prácticos en quirófano de ablación térmica endovenosa de la vena safena con radiofrecuencia monopolar y con pegamento con técnica Vena-Seal	7	7
Sesiones clínicas de actualización en anestesiología y reanimación. Ed 01.	19	25,5

SESIONES CLÍNICAS GENERALES		
SERVICIO	TÍTULO	FECHA
Terapia ocupacional	Actualización en terapia ocupacional	25 enero
Geriatría	Hospital amigable con la Demencia	1 febrero
Biblioteca	Biblioteca virtual	8 febrero
Psicología	Afrontamiento eficaz en situaciones difíciles	15 febrero
Estomatología	Manejo bucodental del paciente anticoagulado	22 febrero
Radiodiagnóstico	Manejo del nódulo tiroideo	8 marzo
Investigación	Sesión informativa Idipaz	15 marzo
Geriatría	Protocolos de sujeciones elaboradas desde el Hospital	29 marzo
Gerencia	GERENCIA	5 abril
Atención al Paciente	Cine fórum	12 abril
Varios	Proyectos de Colaboración internacional	26 abril
Varios	Comisión Historias Clínicas	10 mayo
Biblioteca	Sesión UpToDate	14 mayo
Logopedia	Coordinación interdisciplinar en el paciente con disfagia	17 mayo
Anestesiología	Oxigenoterapia de altos flujos: aplicaciones clínicas	24 mayo
Servicios Jurídicos	Bioética en Sanidad: una perspectiva jurídica	31 mayo
Ponente pendiente	Sesión general sobre intolerancia	7 junio
Ginecología	Vacuna profiláctica para el Cáncer de Cérvix	14 junio
Gerencia	GERENCIA	21 junio
Psicología	Bienestar Psicoemocional	28 junio
OSSI	Tratamiento de datos personales con fines de investigación en salud y biomédica	20 septiembre
Trabajo Social	La soledad en las personas mayores	4 octubre
Microbiología	Manejo de la infección por <i>Clostridium difficile</i>	11 octubre
Dirección Médica	"No Hacer"	18 octubre
Servicios Jurídicos	Bioética en Sanidad: una perspectiva jurídica 2	25 octubre
Farmacia	Farmacovigilancia, notificación e información pública de reacciones adversas a medicamentos	8 noviembre
Geriatría y Cardiología	Insuficiencia cardiaca. Peculiaridades en el anciano	15 noviembre
Anestesiología	Aspectos actuales en el manejo de la Sepsis	22 noviembre
Otros	Tabaquismo	29 noviembre
Gerente	GERENCIA	20 diciembre

## Investigación

### Proyectos de investigación

TÍTULO	FINANCIADOR	IMPORTE FINANCIADO
Fluid Day. Registro de la cantidad, forma de administración y tipo de fluidos proporcionados a los pacientes que se intervengan durante el período intraoperatorio y hasta las 24 horas postoperatorias, con el fin de evaluar la práctica clínica en fluidoterapia.	Multicéntrico. Sociedad Española de Anestesiología y Reanimación (SEDAR)	Sin financiación
Impacto del estudio de marcadores de Alzheimer en líquido cefalorraquídeo y del gen APOE en el diagnóstico y tratamiento de pacientes con posible deterioro cognitivo.	Hospital General Universitario Gregorio Marañón	Sin financiación

## Publicaciones científicas

Publicaciones (nombre de la Revista)	Número total de artículos publicados en la revista	Factor de impacto de la revista	Factor de impacto TOTAL
Medicina Oral, Patología Oral Cirugía Bucal	1	1,671	1,671
Allergy	1	8,706	8,706
British Journal Anaesthesia	6	6,88	41,28
Journal Allergy Clinical Immunolgy in Practice.	1	7,574	7,574
European Annals Allergy Clinical Immunolgy	1	0	0
Angiología	1	0	0
Ageing Research Review	1	10,616	10,616
Journal of Gerontology Geriatric Research	1	0	0
European Geriatric Medicine	1	1,232	1,232
Age and Ageing	1	4,902	4,902
Revista Española de Cardiología	1	0	0
Revista Española de Geriatria y Gerontología	2	0	0
Postgraduate Medicine	1	2,078	2,078
Revista Española de Geriatria y Gerontología	1	0,393	0,393
Revista Española de Investigaciones Quirúrgicas	4	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>		<b>78,452</b>

## Gestión económica

### Obligaciones reconocidas

	2018	2019
1 GASTOS DE PERSONAL	31.456.769,00	33.036.115,00
2 GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	9.216.334,00	9.094.794,00
6 INVERSIONES REALES	4.164.598,00	1.332.096,00
8 ACTIVOS FINANCIEROS	6.285,00	13.841,00
<b>TOTAL</b>	<b>44.843.985,00</b>	<b>43.476.845,00</b>

### Farmacia

COMPRAS	AÑO 2019	% INC 2019/2018
Total adquisiciones directas	1.907.682	6,57%
INMUNOSUPRESORES	507.142	-8,59%
OFTALMOLOGICOS ANTIVASCULARIZACION	480.253	91,08%
ANTIBIOTICOS	112.658	1,31%
ANTIDOTOS	78.808	-9,55%
RESTO DE PRODUCTOS	72.076	9,65%

### Indicadores Farmacoterapéuticos

Indicadores de Manual	
Coste hospitalización farmacia/UCH	73,70
Ratio adquisiciones contables/adq PVL iva	0,74
% EFG adquisición directa	46,81%
Indicadores de Continuidad Asistencial	
Pacientes con estatinas de primera elección	72,36%
% DDD Omeprazol/total DDD IBP	83,60%
Prescripción de principios activos con EFG	56,91%
% DDD Secretagogos < 70 años	22,26%
Selección eficiente de fármacos SRA	88,56%

## Otras actividades del hospital

**En el marco de la cumbre del COP25**, el Hospital Central de Cruz Roja acogió el encuentro de la Red de Hospitales de Responsabilidad Social Corporativa, bajo el paraguas de la Fundación Ecología y Desarrollo (ECODES) donde se trató el proyecto “Comunidades por el Clima”, y se presentaron las ventajas de formar parte de la plataforma “Sanidad por el clima”.

**Premio al mejor póster** en el XXIII Encuentro Internacional de Investigación en Cuidados, organizado por el Instituto de Salud Carlos III, a través de INVESTEN.

### I Jornada de TCAE celebrada en el Hospital Central de la Cruz Roja “La Huella en el Cuidar”

El 10 de octubre la Dirección de Enfermería del Hospital Central de la Cruz Roja, San José y Santa Adela organizó una Jornada científica dedicada al colectivo de Técnicos en Cuidados Auxiliares de Enfermería. Era un deseo para muchas trabajadoras de este hospital y por fin esta idea se convierte en realidad. Contó con una gran afluencia de profesionales

### I Jornada Quirúrgica Enfermera celebrada en el Hospital Central de la Cruz Roja

Bajo el lema: “Ganando el presente”

El 24 de octubre se celebró la I Jornada Quirúrgica Enfermera en el Hospital Central de la Cruz Roja, San José y Santa Adela, y contó con una gran afluencia de profesionales. La presentación fue presidida por la Gerente de Cuidados del Servicio Madrileño de Salud, D<sup>a</sup> Lourdes Martínez, acompañada por el Equipo Directivo del Hospital.

### II Jornada de Celadores de la Comunidad de Madrid

El Hospital Central de la Cruz Roja San José y Santa Adela acogió, el 21 de noviembre, las II Jornadas de Celadores de la Comunidad de Madrid. Un encuentro que no había sido convocado en los últimos 15 años.

### El Hospital Central de la Cruz Roja se moviliza contra la Violencia de Género

Con motivo de la Semana contrala violencia de género, del 25 al 29 de noviembre, desde la Comisión Contra la Violencia del Hospital Central de la Cruz Roja, se han programado varias actividades, con el objetivo de sensibilizar tanto a profesionales como a las personas que acuden al Hospital sobre la importancia de esta problemática social y la implicación del sistema de salud en su abordaje.

### El Hospital de la Cruz Roja, galardonado por la Sociedad Madrileña de Geriatria y Gerontología durante la Jornada MIR de Geriatria “Mejor caso clínico del año”

El 23 de octubre se celebró la habitual Jornada MIR de Geriatria sobre “Mejor caso clínico del año” de la Sociedad Madrileña de Geriatria y Gerontología. Tras la apertura de la Jornada se expusieron los cinco casos finalistas de entre los diferentes Servicios de Geriatria docentes de Madrid: H. Cruz Roja, H. la Paz, H. Ramón y Cajal, H. Severo Ochoa de Leganés y H. de Getafe.

### Proyectos del Plan de Humanización y del Servicio de Información y Atención al Paciente:

- **Programa Ningún paciente solo:** en 2019 se han incluido 196 pacientes y se les han realizado 2842 visitas y una media de 15 visitas por paciente.
- **La Voz del Paciente:** Se han recogido 215 encuestas para valorar la percepción sobre el respeto a la Intimidad y 115 encuestas para valorar el programa Hospital sin Ruido. Obteniéndose excelentes puntuaciones.

**Puesta en marcha del Proyecto MAGMA**, impulsado por La Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del Servicio Madrileño de Salud.

En marzo se inició la puesta en marcha de este Proyecto MAGMA, que tiene como eslogan “Fusionando conocimiento, uniendo personas” y cuyo objetivo es evolucionar desde un conjunto de programas

independientes de nóminas y personal, a una plataforma integral de Gestión de Recursos Humanos. El objetivo es implantar el Proyecto en todos los Hospitales Públicos de Madrid.

#### **EFQM:**

Durante el año 2019 se continuó el desarrollo del modelo EFQM cuya autoevaluación se había realizado en el año anterior. Como consecuencia de ello se diseñó un nuevo Plan Estratégico cuyas líneas fundamentales se irán desplegando progresivamente.

Puesta en producción de la **NUBE DEL HOSPITAL**, que ha permitido al personal intercambiar información de manera sencilla entre ellos y otros colaboradores externos.

Ampliación de forma progresiva de las **PÁGINAS WEB DE LOS SERVICIOS** de Docencia y Enfermería, que permiten visualizar fuera del Hospital la información sobre los contenidos de los mismos, a través de la Página Web del Centro.

**CONSTITUCIÓN DEL GRUPO PROA**, enmarcado dentro de la estrategia de optimización del uso de antibióticos para minimizar resistencias y comenzar con una campaña de sensibilización en el hospital, se crea este grupo multidisciplinar, con profesionales del área médica (Geriatría y Medicina Interna), Medicina Preventiva, Microbiología y Farmacia.

**TELEMEDICINA Y TELESALUD** con las Residencia de personas mayores del Área Norte, enmarcado dentro del proyecto de Hospitalización Geriátrica a Residencias. Se ha continuado el apoyo a los pacientes institucionalizados, añadiendo a las visitas presenciales, la posibilidad de realizar consultas por vía telemática. Tanto los geriatras y enfermeras responsables de la atención de estos pacientes, como diferentes especialistas del hospital, especialmente dermatólogos y odontólogos, han contribuido a acercar la atención hospitalaria a las residencias integrando las nuevas tecnologías, con unos resultados muy satisfactorios.

**HOSPITAL AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES** en el contexto de la “Atención Centrada en la Persona” y acorde al Plan de Humanización se ha establecido este programa, orientado mejorar la comunicación y el trato con el paciente mayor.

Mediante códigos en la cabecera del paciente que facilitan la detección de problemas sensoriales, cognitivos y de movilidad, y carteles informativos a familiares sobre la prevención de problemas asociados a la hospitalización como el síndrome confusional y la inmovilidad, se espera mejorar los resultados asistenciales de los pacientes y su bienestar durante su estancia. También se utilizará códigos para proteger la intimidad de los pacientes y facilitar el proceso de comunicación de malas noticias por parte de médicos y enfermeras.

**PROYECTO DE COLABORACIÓN CON HOSPITAL INFANTA SOFÍA** para derivación de procesos quirúrgicos directamente desde Atención Primaria. En las especialidades de Cirugía General, Traumatología y Urología, se han establecido procesos que pueden ser derivados directamente desde Atención Primaria para cirugía a prestaciones monográficas, en donde se gestionan con estrategias de alta resolución.

**PROYECTO “NO HACER”**. Campaña divulgativa sobre 12 meses no hacer con el fin de disminuir las intervenciones innecesarias, con medidas transversales que afecten a los diferentes estamentos para la mejora de la calidad asistencial, orientado a pacientes, optimización del trabajo de los profesionales y medidas que repercutan a nivel de responsabilidad social y medioambiental.

**ENCUESTA DE CLIMA LABORAL** En el año 2019 se ha realizado la encuesta de clima laboral que se realiza cada dos años a todos los profesionales del hospital.