



HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA CRISTINA

MEMORIA 2016

CONSEJERÍA DE SANIDAD

Coordina:
Secretaría General del Servicio Madrileño de Salud

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

Edición electrónica
Edición: 9/2017

Impreso en España – Printed in Spain

Índice

Presentación	4
Zona de Influencia	6
Marco geográfico	6
Estructura de la población.....	9
Organigrama	10
Recursos Humanos	11
Recursos Materiales.....	12
Cartera de Servicios	13
Especialidades disponibles	13
Actividad Asistencial	15
Actividad quirúrgica	16
Donaciones – Trasplantes	17
Técnicas Utilizadas.....	18
Otros Procedimientos	18
Consultas Externas	19
Consultas de alta resolución.....	20
Casuística (CMBD)	21
Calidad.....	24
Objetivos institucionales de calidad	24
Comisiones clínicas	26
Otras actuaciones	26
Información y Atención al Paciente	28
Objetivos de información y atención al paciente	28
Reclamaciones	28
Otras actuaciones	29
Continuidad Asistencial	30
Consultas y pruebas solicitadas y realizadas para Atención Primaria..	30
Técnicas Dx y Terapéuticas Continuidad Asistencial.....	31
Variación interanual de solicitudes desde Atención Primaria	32
Consultas solicitadas como consecuencia de la Libre Elección	33
Otros indicadores de continuidad asistencial.....	34
Docencia y formación continuada.....	35
Docencia	35
Formación Continuada.....	37
Investigación.....	41
Proyectos de investigación	41
Publicaciones científicas.....	42
Gestión económica	44
Obligaciones reconocidas	44
Farmacia	44
Otras actividades del hospital.....	45

Presentación

Con la edición de la Memoria 2016 queremos resaltar y dar a conocer nuevamente nuestra actividad asistencial, docente e investigadora que ha desarrollado el Hospital Universitario Infanta Cristina.

Actuaciones las cuales tienen como referencia la Política de Gestión de nuestro centro:

“Ser un centro público integrado en el Servicio Madrileño de Salud que presta asistencia sanitaria a la zona sur de la región. Tiene como misión la de diagnosticar y tratar las enfermedades de sus pacientes con el fin de procurar su pronta recuperación y el retorno a su vida diaria habitual y a su entorno social, con estándares de óptima calidad y con un compromiso especial por sus pacientes.

Del mismo modo, como parte integral de su conducta estratégica, el HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA CRISTINA esta adherido a la Red de Hospitales Sin Humo y pertenece a la Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia (IHAN).

Nuestra Política General de Gestión se basa en los principios y valores adquiridos a través de nuestra experiencia y sobre cuatro pilares básico relacionados con un sistema integrado de gestión, gestión de riesgos del paciente, gestión de calidad y seguridad de la información.”

También a través de la memoria pretendemos reflejar el trabajo, esfuerzo, dedicación y compromiso del conjunto de profesionales de nuestro centro que componen el CAPITAL HUMANO que hacen posible un proyecto de se llama HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA CRISTINA.

Con todo ello durante el año 2016 hemos alcanzado HITOS y RECONOCIMIENTOS de los que destacamos

- Obtención de UNE 179003, acreditando que el centro dispone de un sistema de riesgos para la seguridad del paciente conforme a esta normativa. de Humanización. Proyecto Empatía.
- Acreditación QH a la Excelencia en Calidad Asistencial, otorgado por el Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS).
- Vuelve a obtener la calificación ORO de la Red de Hospitales Sin Humo de la Comunidad de Madrid, certificando su compromiso con la lucha contra el tabaquismo y la implementación de medidas de mejora constante en este ámbito.

- Obtención del Primer Premio Comunicación Oral otorgado por la Asociación Administrativos de Salud en junio 2016 por la implantación y desarrollo del Plan Empatía entre el personal administrativo
- Finalista en el TOP20 en Benchmarks en el Área de Cardiología
- Obtención de la ISO 9001:2015 en el Servicio de Farmacia, Servicio de Anatomía Patológica y Servicio de Atención al Paciente.
- En el estudio del Monitor de Reputación Sanitaria, cuya elaboración ha sido realizada por Análisis e Investigación, primer instituto español de investigación de mercados, y sometido a una revisión independiente por KPMG (Norma ISAE 3000), en el que se construyó los rankings de "hospitales con mejor reputación" y "servicios hospitalarios con mejor reputación por especialidad", el Hospital está situado en el puesto 40 de toda España.

Con una actividad durante el 2016 que se ha traducido en:

- Total de Ingresos: 8.990
- Total de Consultas Externas: 226.691
- Total de Urgencias Atendidas: 99.860
- Total de Intervenciones Quirúrgicas: 7.509
- Total de Partos: 1.655
- Total Tratamientos Hospital de Día Médico: 12.585

Quiero para finalizar esta breve introducción acabar agradeciendo el trabajo de todos los profesionales que día a día hacen posible una asistencia sanitaria de alto nivel de calidad y compromiso.

Muchas Gracias.

Zona de Influencia

Marco geográfico

Descripción del centro

El Hospital Universitario Infanta Cristina se ubica al Sur de Madrid. Su zona de influencia comprende el municipio urbano de Parla y las localidades de Batres, Torrejón de Velasco, Torrejón de la Calzada, Cubas de la Sagra, Serranillos del Valle, Casarrubuelos y Griñón.

El edificio del Hospital Universitario Infanta Cristina consta de una planta baja y dos plantas en altura que configuran una superficie construida de 56.811 metros cuadrados. Está ubicado en una parcela de 276.666 metros cuadrados. Su arquitectura es flexible y modular y ha sido concebida para cambiar en función de las exigencias futuras. El edificio está distribuido en patios interiores que proporcionan luz natural al interior y un sistema de circulación de personal y usuarios adaptado a sus necesidades.

Ubicación del Hospital

Dirección Postal: Hospital Universitario Infanta Cristina. Avenida 9 de Junio, 2. 28981, Parla. Madrid.



Centro de Salud Mental

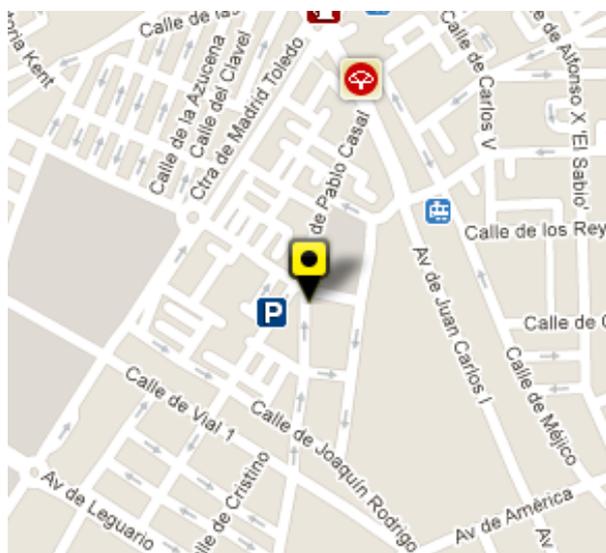
La Unidad de Salud Mental está ubicada en la Calle Pablo Sorozábal 4, en los bajos de unas viviendas sociales del IVIMA y tiene una superficie de 600 metros cuadrados aproximadamente. Dispone de un Centro de Día de Terapia Ocupacional en un local adjunto situado en la misma calle, en el número 14 y situado igualmente en los bajos de unas viviendas sociales propiedad el IVIMA.

Se realiza una consulta, un día por semana un despacho cedido por el Centro de Atención Primaria en Griñón y dos despachos en el Centro de Atención Primaria "Parque Europa" en Pinto.

Ubicación del Centro de Salud Mental

Dirección Postal: Pablo Sorozábal, 4, 28981, Parla, Madrid.

Ubicación del Centro de Salud Mental



Accesos al Hospital:

En coche

- Salida 24 de la A-42: Parla Sur
- M-410

Cercanías Renfe

- Línea C4, estación Parla

Autobuses urbanos

- Línea C1 y Línea C2 (Hospital-Cercanías Renfe)
- Línea C3 (Hospital - Avenida de América - Laguna Park)

Autobuses interurbanos

- Línea 460 (Madrid Plaza Elíptica - Batres)
- Línea 463 (Madrid Plaza Elíptica - Torrejón de la Calzada)
- Línea 466 (Parla - Valdemoro)

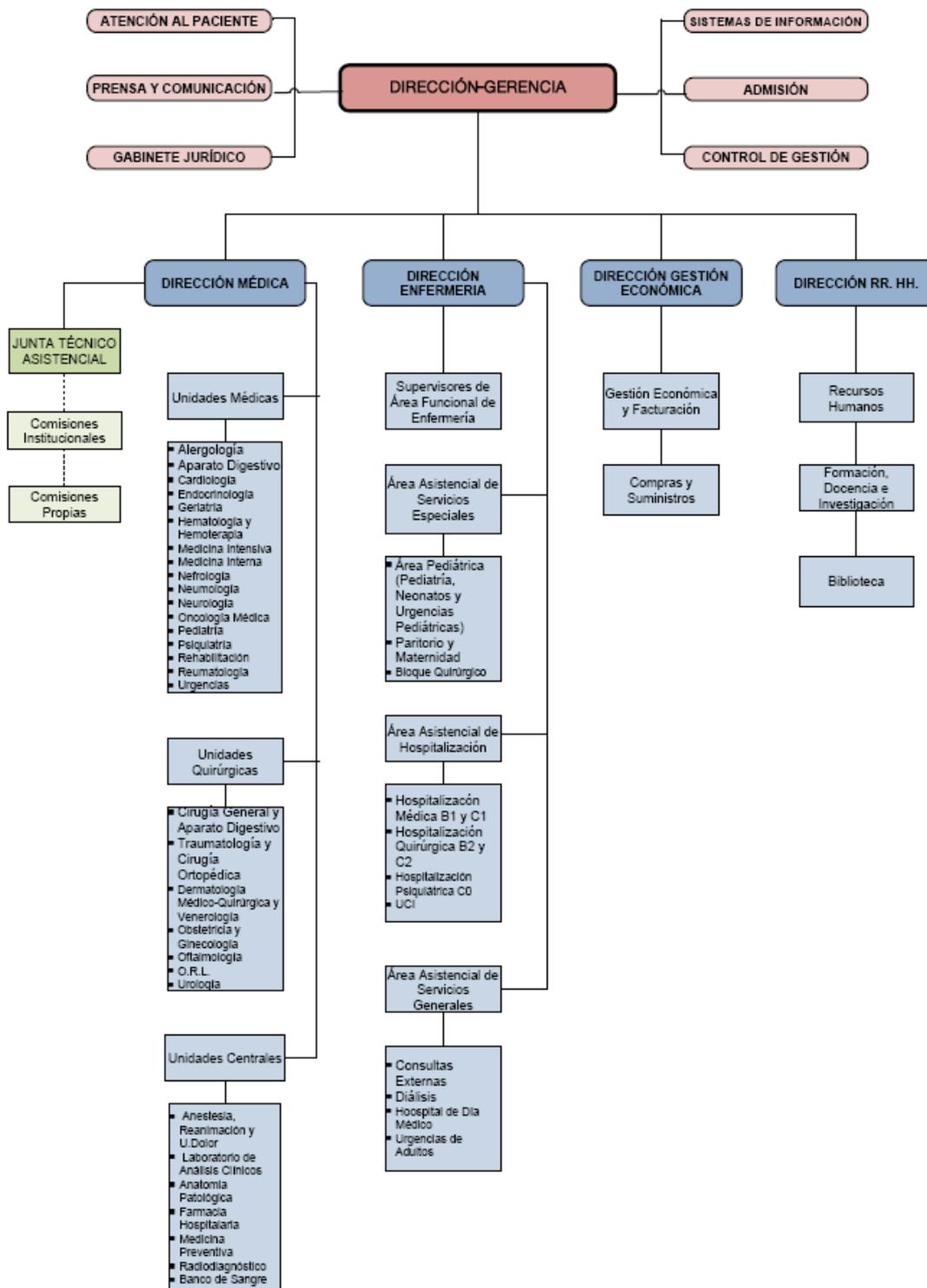
Mapa de la zona de asignada:



Estructura de la población

NOMBRE CENTRO	LOCALIDAD	POBLACIÓN (31/12/2015)			Total
		<14	14-64	>=65	
C.S. GRIÑÓN	GRIÑÓN	6.405	23.899	4.072	34.376
C.S. PINTORES	PARLA	4.235	18.604	3.081	25.920
C.S. ISABEL II	PARLA	5.784	23.601	3.657	33.042
C.S. SAN BLAS	PARLA	6.206	23.415	3.700	33.321
C.S. LAS AMÉRICAS	PARLA	8.884	23.571	1.937	34.392
TOTAL		31.514	113.090	16.447	161.051

Organigrama



Recursos Humanos

CATEGORÍA PROFESIONAL	AÑOS	
	2015	2016
EQUIPO DIRECTIVO		
Director Gerente	1	1
Director Médico	1	1
Director de Continuidad Asistencial		
Subdirector Médico		
Director de Gestión	1	1
Director de RRHH	1	1
Director de Enfermería	1	1
Subdirector de Enfermería		
DIVISIÓN MÉDICA		
Facultativos	193	194
MIR	13	17
PERSONAL SANITARIO		
DUE	278,5	282
Matronas	19	19
Fisioterapeutas	12	12
Terapeutas	3	3
Técnicos	7	7
Auxiliares Enfermería	223	223
Optómetras	2	2
Auxiliares de Farmacia	8	8
PERSONAL NO SANITARIO		
Grupo Técnico Función Administrativa	13	14
Grupo Gestión Función Administrativa		
Grupo Administrativo y resto C	1	1
Aux. Administrativo y resto D	11	12
Celadores y resto	232	232
DOCENCIA		
E.U.E. (otros residentes)	4	4
Personal en formación (matronas)	14	7
TOTAL	1.038,5	1.042

Recursos Materiales

CAMAS	2015	2016
Camas Instaladas	188	188
QUIRÓFANOS	2015	2016
Quirófanos Instalados	9	9
OTRAS INSTALACIONES	2015	2016
Paritorios	8	8
Locales de consulta en el hospital	64	64
Locales de consulta en CEP	8	8
PUESTOS HOSPITAL DE DÍA	2015	2016
Oncológico	12	12
Infeccioso-SIDA		
Geriátrico		
Psiquiátrico		
Otros Médicos	12	12
Quirúrgico	17	17
HEMODIALISIS	2015	2016
Número de puestos	16	16
DIAGNÓSTICO POR IMAGEN	2015	2016
Mamógrafos	1	1
TAC	1	1
RMN	1	1
Ecógrafos Servicio. Radiodiagnóstico	4	4
Ecógrafos Servicio Cardiología	1	
Ecógrafos Otros Servicios	14	17
Sala convencional de Rayos X	4	4
Telemando	1	1

OTROS EQUIPOS	2015	2016
Arco Multifuncional Rx	2	3
Equipo Radioquirúrgico		
Ecocardiógrafos	2	2
Equipos Ergometría	1	2
Holter Electrocardiograma	8	8
Holter Tensión	6	6
Salas Endoscopias	3	3
GastroscoPIO / Esofagoscopios	1	1
Colonoscopios / Rectoscopios	2	2
Polisomnógrafos		
Electroencefalógrafos	1	
Vídeo EEG	1	1
Electromiógrafos	1	
Equipos Potenciales Evocados	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 Vascolar		H. DE GETAFE
Aparato Digestivo	SI	
Bioquímica Clínica	SI	
Cardiología	SI	
Cirugía Cardiovascular		H. LA PAZ
Cir. Gral. y de Apto Digestivo	SI	
Cir. Maxilofacial		H. 12 DE OCTUBRE
Cirugía Pediátrica		H. 12 DE OCTUBRE
Cirugía Torácica		H. DE GETAFE/HOSPITAL PUERTA DE HIERRO
Cir. Plástica y Reparadora		H. DE GETAFE
Dermatología Medicoquirúrgica	SI	
Endocrinología y Nutrición	SI	
Estomatología		H. 12 DE OCTUBRE
Farmacología Clínica	SI	
Farmacia hospitalaria	SI	
Geriatría	SI	
Hematología y Hemoterapia	SI	
Inmunología		H. 12 DE OCTUBRE
Medicina Familiar y Comunitaria		AT. PRIMARA
Medicina Intensiva	SI	
Medicina Interna	SI	
Medicina Legal y Forense		INSTITUTO ANATOMICO FORENSE
Medicina Nuclear		H. DE GETAFE/ H. PUERTA DE HIERRO
Medicina Preventiva y Salud Pública	SI	
Medicina del Trabajo	SI	H. DE VALLECAS
Microbiología y Parasitología		LABORATORIO CENTRAL
Nefrología	SI	
Neumología	SI	
Neurocirugía		H. DE GETAFE
Neurofisiología Clínica		H. DE GETAFE
Neurología	SI	
Obstetricia y Ginecología	SI	
Oftalmología	SI	
Oncología Médica	SI	
Oncología Radioterápica		H. 12 DE OCTUBRE/H. PUERTA DE HIERRO
Otorrinolaringología	SI	
Pediatría	SI	
Psicología Clínica	SI	
Psiquiatría	SI	
Radiodiagnóstico	SI	

ESPECIALIDADES	DISPONIBLES EN EL HOSPITAL	CENTRO/HOSPITAL DE REFERENCIA
Rehabilitación	SI	
Reumatología	SI	
Traumatología y C. Ortopédica	SI	
Urología	SI	

Actividad Asistencial

Datos CMBD	2015	2016
Altas totales codificadas	9.297	8.994
Porcentaje de codificación	100,00%	100,00%
Estancia Media Global	4,92	4,94
Peso Medio Global	1,6147	0,8767

HOSPITALIZACION	2015	2016
Ingresos totales	9.293	8.990
Ingresos Urgentes	7.071	6.879
Ingresos Programados	2.222	2.111
Urgencias Totales	98.437	99.860
% Urgencias ingresadas	6,91%	6,61%
SESIONES HOSPITAL DE DÍA	2015	2016
Oncológico	2.663	2.488
Infeccioso-SIDA	0	1
Geriátrico	3	0
Psiquiátrico	0	0
Otros Médicos	9.729	10.097
Quirúrgico	4.778	5.369
DIÁLISIS (pacientes/mes)	2015	2016
Hemodiálisis en el hospital	57	64
Hemodiálisis en centros concertados	0	0
HOSPITALIZACIÓN A DOMICILIO	2015	2016
Número de ingresos	0	0
Estancia Media		
Altas	0	0
ACTIVIDAD OBSTÉTRICA	2015	2016
Partos por vía vaginal	1.509	1.312
Cesáreas	362	343
% Cesáreas	19,35%	20,73%

Actividad quirúrgica

ACTIVIDAD QUIRÚRGICA	2015	2016
Intervenciones quirúrgicas programadas con hospitalización	1.990	1.899
Intervenciones quirúrgicas ambulatorias programadas, realizadas en quirófano	4.338	4.606
Intervenciones quirúrgicas urgentes con hospitalización	960	947
Intervenciones quirúrgicas urgentes ambulatorias	85	57
Otros procesos quirúrgicos ambulatorios realizados fuera de quirófano	7.194	7.862
Intervenciones quirúrgicas suspendidas	288	332
Tiempo disponible de quirófano (horas/mes)	912,58	915,82
Tiempo utilizado de quirófano (horas/mes)	612,77	609,16
Rendimiento quirúrgico (% ocupación quirúrgica)	67,15%	66,52%

Donaciones – Trasplantes

Extracciones – Trasplantes	2015	2016
Donantes de Órganos	0	1
Trasplantes de Progenitores Hematopoyéticos	0	0
Trasplantes de Tejido Osteotendinoso	13	9
Trasplantes de Córneas	0	0
Trasplantes de Membrana Escleral	0	0
Trasplantes de Membrana Amniótica	1	0
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	
	2015	2016	2015	2016
Laboratorio				
Bioquímica	0	0	0	0
Hematología	40.245	40.165	0	0
Microbiología	0	0	0	0
Inmunología	0	0	0	0
Nº de pacientes	40.245	40.165	0	0
Radiología convencional	82.444	79.739	0	0
Ecografías	14.695	18.285	0	0
Citologías	2.937	3.056	0	0
Endoscopias digestivo	4.629	4.760	0	0
Broncoscopias	171	158	0	0
Mamografías	3.537	4.039	0	0
TAC	10.561	10.275	0	0
RMN	6.368	7.900	0	0
Gammagrafías	0	0	0	0
Radiología intervencionista	18	123	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
Pacientes en tratamiento Radioterapia	0	0	0	0

Otros Procedimientos

PROCEDIMIENTOS AMBULATORIOS	2015	2016
Inserción de marcapasos permanente	41	36
Revisión Marcapasos con sustitución de generador	1	0
Revisión Marcapasos sin sustitución de generador	205	269
Implante desfibriladores	0	0
Radiocirugía simple	0	0
Radiocirugía fraccionada	0	0

Consultas Externas

ESPECIALIDAD	Primeras Consultas	Consultas Sucesivas	Total	Índice Suc/Prim	Solicitadas por A.P.	Realizadas para A.P.
Alergia	2.610	2.212	4.822	0,85	1.894	1.737
Cardiología	2.849	5.609	8.458	1,97	1.503	1.421
Dermatología	8.348	9.630	17.978	1,15	8.293	7.212
Digestivo	3.675	6.739	10.414	1,83	2.463	2.185
Endocrinología	2.197	5.750	7.947	2,62	994	867
Geriatría	410	1.005	1.415	2,45	268	234
Hematología	791	3.527	4.318	4,46	519	443
M. Interna	1.175	4.422	5.597	3,76	660	580
Nefrología	565	1.978	2.543	3,50	305	249
Neumología	1.786	3.302	5.088	1,85	1.031	940
Neurología	4.468	5.917	10.385	1,32	2.108	1.946
Oncología	395	5.191	5.586	13,14	5	4
Psiquiatría	122	74	196	0,61	1.529	1.354
Rehabilitación	4.016	2.394	6.410	0,60	352	582
Reumatología	1.967	4.741	6.708	2,41	1.236	1.308
Otras Médicas	2.806	11.739	14.545	4,18	0	0
TOTAL ÁREA MÉDICA	38.180	74.230	112.410	1,94	23.160	21.062
C. General	4.349	6.731	11.080	1,55	3.131	2.875
Urología	2.835	5.205	8.040	1,84	2.206	2.003
Traumatología	8.983	13.812	22.795	1,54	5.330	5.254
ORL	6.966	8.608	15.574	1,24	4.850	4.500
Oftalmología	6.569	14.774	21.343	2,25	6.508	5.628
Ginecología	6.043	7.558	13.601	1,25	5.560	4.736
Anestesia	6.309	114	6.423	0,02	10	1
TOTAL AREA QUIRURGICA	42.054	56.802	98.856	1,35	27.595	24.997
TOTAL AREA PEDIATRICA	2.738	6.812	9.550	2,49	1.915	1.647
TOTAL AREA OBSTÉTRICA	1.889	3.986	5.875	2,11	2.031	1.783
TOTAL	84.861	141.830	226.691	1,67	54.701	49.489

Consultas de alta resolución

ESPECIALIDAD	Número consultas alta resolución	% Sobre Primeras Consultas
Alergia	819	31,38%
Cardiología	238	8,35%
Dermatología	1.497	17,93%
Digestivo	367	9,99%
Endocrinología	174	7,92%
Geriatría	0	0,00%
Hematología	205	25,92%
M. Interna	7	0,60%
Nefrología	0	0,00%
Neumología	322	18,03%
Neurología	567	12,69%
Oncología	0	0,00%
Psiquiatría	0	0,00%
Rehabilitación	0	0,00%
Reumatología	169	8,59%
Otras Médicas	11	0,39%
TOTAL ÁREA MÉDICA	4.376	11,46%
C. General	21	0,48%
Urología	560	19,75%
Traumatología	153	1,70%
ORL	4.072	58,46%
Oftalmología	2.977	45,32%
Ginecología	2.609	43,17%
Anestesia	30	0,48%
TOTAL AREA QUIRURGICA	10.422	24,78%
TOTAL AREA PEDIATRICA	153	5,59%
TOTAL AREA OBSTÉTRICA	343	18,16%
TOTAL	15.294	18,02%

Casuística (CMBD)

25 GRD Médicos más frecuentes

GRD	DESCRIPCIÓN	Número de casos	%	Estancia Media	Peso Medio
560	PARTO	1.285	21,10%	2,44	0,3173
140	ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRÓNICA	354	5,81%	5,75	0,9985
194	INSUFICIENCIA CARDÍACA	287	4,71%	7,48	0,9834
139	OTRA NEUMONÍA	267	4,38%	6,07	0,9268
144	OTROS DIAGNÓSTICOS MENORES, SIGNOS Y SÍNTOMAS DE APARATO RESPIRATORIO	240	3,94%	5,04	0,6552
133	EDEMA PULMONAR Y FALLO RESPIRATORIO	138	2,27%	4,44	0,8373
284	TRASTORNOS DEL TRACTO Y VESÍCULA BILIAR	134	2,20%	6,31	0,7976
463	INFECCIONES DE RIÑÓN Y TRACTO URINARIO	128	2,10%	5,13	0,6540
282	TRASTORNOS DE PÁNCREAS EXCEPTO NEOPLASIA MALIGNA	117	1,92%	6,02	0,8237
720	SEPTICEMIA E INFECCIONES DISEMINADAS	109	1,79%	7,02	1,6596
640	NEONATO, PESO AL NACER >2499 G NEONATO NORMAL O NEONATO CON OTRO PROBLEMA	101	1,66%	2,32	0,1934
045	ACVA Y OCLUSIONES PRECEREBRALES CON INFARTO	95	1,56%	6,25	1,0184
566	OTROS DIAGNÓSTICOS ANTEPARTO	86	1,41%	2,08	0,3087
249	GASTROENTERITIS, NÁUSEAS Y VÓMITOS NO BACTERIANA	76	1,25%	4,21	0,4986
460	INSUFICIENCIA RENAL	71	1,17%	7,72	0,8957
465	CÁLCULOS URINARIOS Y OBSTRUCCIÓN TRACTO URINARIO SUPERIOR ADQUIRIDO	65	1,07%	4,58	0,5055
137	INFECCIONES E INFLAMACIONES PULMONARES	61	1,00%	6,41	1,5620
254	OTROS DIAGNÓSTICOS DEL APARATO DIGESTIVO	61	1,00%	3,74	0,6955
136	NEOPLASIAS RESPIRATORIAS	56	0,92%	5,84	1,1612
751	TRASTORNOS DEPRESIVOS MAYORES Y OTROS/PSICOSIS NO ESPECIFICADA	52	0,85%	11,77	0,4564
750	ESQUIZOFRENIA	51	0,84%	16,75	0,6757
752	TRASTORNOS DE PERSONALIDAD Y CONTROL DE IMPULSOS	51	0,84%	6,41	0,3976
053	CONVULSIONES	46	0,76%	3,50	0,7283
138	NEUMONÍA POR VIRUS SINCITAL RESPIRATORIO	44	0,72%	3,48	0,6410
753	TRASTORNOS BIPOLARES	44	0,72%	11,66	0,4332

TOTAL GRDs MÉDICOS	6.089	5,0207	0,6999
---------------------------	--------------	---------------	---------------

25 GRD Quirúrgicos más frecuentes

GRD	DESCRIPCIÓN	Número de casos	%	Estancia Media	Peso Medio
540	CESÁREA	349	12,01%	3,51	0,5698
263	COLECISTECTOMÍA LAPAROSCÓPICA	173	5,96%	1,42	1,0076
315	PROCEDIMIENTOS SOBRE HOMBRO, CODO Y ANTEBRAZO	137	4,72%	1,47	0,9940
544	DILATACIÓN Y LEGRADO, ASPIRACIÓN O HISTEROTOMÍA PARA DIAGNÓSTICOS OBSTÉTRICOS	126	4,34%	0,83	0,5117
313	PROCEDIMIENTOS SOBRE RODILLA Y PARTE INFERIOR DE LA PIERNA EXCEPTO PIE	106	3,65%	3,59	1,1257
446	PROCEDIMIENTOS URETRALES Y TRANSURETRALES	97	3,34%	3,15	0,6954
302	SUSTITUCIÓN ARTICULACIÓN RODILLA	96	3,30%	5,35	1,5545
225	APENDICECTOMÍA	86	2,96%	2,67	0,8495
097	AMIGDALECTOMÍA Y ADENOIDECTOMÍA	85	2,93%	1,49	0,4004
513	PROCEDIMIENTOS SOBRE ÚTERO Y ANEJOS PROCESO NO MALIGNO, EXCEPTO LEIOMIOMA	79	2,72%	2,37	0,8387
221	PROCEDIMIENTOS MAYORES DE INTESTINO DELGADO Y GRUESO	74	2,55%	12,16	2,1744
228	PROCEDIMIENTOS SOBRE HERNIA INGUINAL, FEMORAL Y UMBILICAL	74	2,55%	1,69	0,8317
314	PROCEDIMIENTOS SOBRE PIE Y DEDOS DEL PIE	71	2,44%	1,52	0,9739
301	SUSTITUCIÓN ARTICULACIÓN CADERA	70	2,41%	8,11	1,5955
404	PROCEDIMIENTOS SOBRE TIROIDES, PARATIROIDES Y TRACTO TIREOGLOSO	69	2,38%	2,09	0,8158
308	PROCEDIMIENTOS SOBRE CADERA Y FÉMUR EXC. ARTICULACIÓN MAYOR POR TRAUMA	66	2,27%	9,88	1,5315
951	PROCEDIMIENTO MODERADAMENTE EXTENSIVO NO RELACIONADO CON DIAG. PRINCIPAL	60	2,07%	13,15	2,4808
317	PROCEDIMIENTOS SOBRE TENDONES, MÚSCULOS Y OTROS TEJIDOS BLANDOS	57	1,96%	1,61	0,8202
175	PROCEDIMIENTOS CARDIOVASCULARES PERCUTÁNEOS SIN IAM	49	1,69%	7,35	2,0925
227	PROCEDIMIENTOS SOBRE HERNIA EXCEPTO INGUINAL, FEMORAL Y UMBILICAL	48	1,65%	2,06	1,1948
174	PROCEDIMIENTOS CARDIOVASCULARES PERCUTÁNEOS CON IAM	46	1,58%	6,04	2,0685
363	PROCEDIMIENTOS SOBRE MAMA EXCEPTO MASTECTOMÍA	45	1,55%	1,13	0,9565
316	PROCEDIMIENTOS SOBRE MANO Y MUÑECA	43	1,48%	1,30	0,7899
098	OTROS PROCEDIMIENTOS SOBRE OÍDO, NARIZ, BOCA Y GARGANTA	39	1,34%	1,69	0,8917
093	PROCEDIMIENTOS SOBRE SENOS Y MASTOIDES	37	1,27%	1,03	1,0648

TOTAL GRDs QUIRÚRGICOS	2.905	4,7649	1,2471
-------------------------------	--------------	---------------	---------------

25 GRD con mayor consumo de recursos

GRD	DESCRIPCIÓN	Número de casos	%	Estancia Media	Peso Medio
560	PARTO	1.285	14,29%	2,44	0,3173
140	ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRÓNICA	354	3,94%	5,75	0,9985
194	INSUFICIENCIA CARDÍACA	287	3,19%	7,48	0,9834
139	OTRA NEUMONÍA	267	2,97%	6,07	0,9268
540	CESÁREA	349	3,88%	3,51	0,5698
720	SEPTICEMIA E INFECCIONES DISEMINADAS	109	1,21%	7,02	1,6596
263	COLECISTECTOMÍA LAPAROSCÓPICA	173	1,92%	1,42	1,0076
221	PROCEDIMIENTOS MAYORES DE INTESTINO DELGADO Y GRUESO	74	0,82%	12,16	2,1744
144	OTROS DIAGNÓSTICOS MENORES, SIGNOS Y SÍNTOMAS DE APARATO RESPIRATORIO	240	2,67%	5,04	0,6552
302	SUSTITUCIÓN ARTICULACIÓN RODILLA	96	1,07%	5,35	1,5545
951	PROCEDIMIENTO MODERADAMENTE EXTENSIVO NO RELACIONADO CON DIAG. PRINCIPAL	60	0,67%	13,15	2,4808
004	TRAQUEOSTOMÍA CON VM 96+ HORAS CON PROCEDIMIENTO EXTENSIVO O ECMO	10	0,11%	68,40	13,8393
315	PROCEDIMIENTOS SOBRE HOMBRO, CODO Y ANTEBRAZO	137	1,52%	1,47	0,9940
313	PROCEDIMIENTOS SOBRE RODILLA Y PARTE INFERIOR DE LA PIERNA EXCEPTO PIE	106	1,18%	3,59	1,1257
133	EDEMA PULMONAR Y FALLO RESPIRATORIO	138	1,53%	4,44	0,8373
301	SUSTITUCIÓN ARTICULACIÓN CADERA	70	0,78%	8,11	1,5955
284	TRASTORNOS DEL TRACTO Y VESÍCULA BILIAR	134	1,49%	6,31	0,7976
710	ENFERMEDADES INFECCIOSAS Y PARASITOSIS INCLUYENDO VIH CON PROCEDIMIENTO QUIRÚRGICO	21	0,23%	26,00	4,9911
175	PROCEDIMIENTOS CARDIOVASCULARES PERCUTÁNEOS SIN IAM	49	0,54%	7,35	2,0925
308	PROCEDIMIENTOS SOBRE CADERA Y FÉMUR EXC. ARTICULACIÓN MAYOR POR TRAUMA	66	0,73%	9,88	1,5315
045	ACVA Y OCLUSIONES PRECEREBRALES CON INFARTO	95	1,06%	6,25	1,0184
282	TRASTORNOS DE PÁNCREAS EXCEPTO NEOPLASIA MALIGNA	117	1,30%	6,02	0,8237
137	INFECCIONES E INFLAMACIONES PULMONARES	61	0,68%	6,41	1,5620
174	PROCEDIMIENTOS CARDIOVASCULARES PERCUTÁNEOS CON IAM	46	0,51%	6,04	2,0685
463	INFECCIONES DE RIÑÓN Y TRACTO URINARIO	128	1,42%	5,13	0,6540
TOTAL GRDs		8.994		4,94	0,8767

Calidad

Objetivos institucionales de calidad

Objetivo 1: Desplegar la seguridad del paciente en la organización	
1.1. Implantación de objetivos de seguridad del paciente en cada centro (Nº de objetivos establecidos)	5
1.2. Despliegue de los objetivos de seguridad del paciente en los servicios/unidades (% de servicios o unidades con al menos 2 objetivos de seguridad del paciente)	100%
1.3. Participación activa de directivos en reuniones o visitas a las unidades: "rondas de seguridad" (Nº de rondas de seguridad)	4
Objetivo 2: Impulsar prácticas seguras	
2.1. Prevención de las infecciones relacionadas con la atención sanitaria: Cumplimentación ENVIN	Sí
Densidad de incidencia de neumonía asociada a ventilación mecánica (NAV)	1,59
Densidad de incidencia de bacteriemias relacionadas con catéter venoso central (CVC)	1,3
2.2. Autoevaluación y planes de mejora de higiene de manos (Nº de planes de mejora implantados)	2
2.3. Utilización de la hoja de verificación quirúrgica (% de intervenciones quirúrgicas programadas en que se ha utilizado la lista de verificación quirúrgica)	86,1%
2.4. Implantación del sistema de identificación inequívoca de pacientes mediante pulseras en urgencias (% de pacientes con pulseras identificativas en el Servicio de Urgencias)	100,0%
Objetivo 3: Revisar y mejorar los resultados clave de la organización	
3.1.- Revisión del Observatorio de Resultados (Responsable nombrado e Informe de revisión)	Sí

Objetivo 4: Mejorar la calidad percibida	
4.1. Grado de satisfacción global de los usuarios con la atención recibida (% de pacientes satisfechos y muy satisfechos con el conjunto de la atención recibida en los segmentos estudiados)	87,39%
4.2. Implantación de acciones de mejora en las áreas priorizadas según encuesta de satisfacción 2015 (Nº de acciones implantadas)	5
4.3. Desarrollo de líneas de actuación del Comité de Calidad Percibida (Nº de líneas de actuación puestas en marcha)	4
Objetivo 5: Desarrollar la gestión de calidad	
5.1. Consolidación del Modelo EFQM (Nº de planes de acción implantados)	3
5.2. Desarrollo de actuaciones para la implantación, verificación y mantenimiento de sistemas de gestión ambiental	Si
5.3. Monitorización de indicadores de gestión ambiental (Informe de monitorización)	Sí
Objetivo 6: Optimizar la atención al dolor	
6.1. Implantación en los servicios/unidades de las escalas de valoración del dolor (% de servicios clínicos o unidades que tienen implantadas escalas de valoración del dolor)	100%
6.2. Desarrollo de líneas de actuación Comités de Atención al Dolor (Nº de líneas de actuación puestas en marcha)	5

Comisiones clínicas

Nombre	Número integrantes	Número reuniones
COMISIÓN DE DIRECCION	6	39
COMITÉ ASESOR DE LA C. DE DIRECCIÓN	17	4
JUNTA TÉCNICO ASISTENCIAL		
C. BIBLIOTECA	5	1
C. CALIDAD PERCIBIDA	11	3
C. CATÁSTROFES Y AUTOPROTECCION	13	0
COMPRAS Y EVALUACION DE TECNOLOGIAS	4	12
DOCENCIA	10	6
C. EVALUACION DE CARRERA PROFESIONAL	10	2
COMISION DE EVALUACION SIGI CON S. CONCESIONARIA	5	10
C. HISTORIAS CLÍNICAS Y DOCUMENTACION	12	2
C. INVESTIGACIÓN	11	4
COMISION MIXTA CON S. CONCESIONARIA	6	10
C. PARTICIPACION CIUDADANA	10	0
C. PREVENCIÓN DEL TABAQUISMO	14	3
C. SEGURIDAD DE SISTEMAS DE LA INFORMACION	6	2
C. TECNICA DE COORDINACION DE LA INFORMACION	11	3
COMISIÓN DE ACTIVIDAD	4	51
C. ATENCIÓN AL DOLOR Y PALIATIVOS	19	3
C. FARMACIA Y TERAPEUTICA	13	6
C. HEMOTERAPIA (TRANSFUSION Y HEMODERIVADOS)	14	0
C. INFECCION HOSPITALARIA, PROFILAXIS Y POLÍTICA ANTIBIÓTICA	13	3
C. LACTANCIA MATERNA	10	1
C. MEJORA DE LA ATENCION DE ENFERMERIA	11	1
C. MORTALIDAD	14	0
C. QUIRÓFANO	13	51
C. DE SEGURIDAD DEL PACIENTE	15	6
COMISION DE SEGUIMIENTO DE TERAPIA VENTILATORIA DOMICILIARIA	7	1
C. TRANSPLANTES	15	1
C. TUMORES	10	2
C. URGENCIAS Y VIOLENCIA DE GENERO	12	3

Otras actuaciones

GRUPOS DE TRABAJO EN FUNCIONAMIENTO:

- Grupos de mejora de Avance Significativo
 - Alianza con Primaria
 - Calidad Percibida.- Proyecto empatía
 - Uso adecuado de Recursos
 - Seguridad del Paciente
 - Satisfacción de Profesionales

- Desarrollo del Contrato-Programa
 - Unidad Funcional de Mejora

- Comisión Mixta
 - Mantenimiento
 - Limpieza
 - Seguridad
 - Esterilización
 - Tigas
 - Restauración de pacientes y personal
 - Lavandería
 - Teléfonos y TV
 - Administrativos
 - Aparcamiento

- Gestión Operativa-Cuidados
 - Comisión de Mejora Asistencial de Enfermería (CMAE)
 - Comisión de heridas y caídas
 - Comisión de infecciones
 - Grupo de Mejora de Registros
 - Comisión de Educación para la Salud

 - Enfermera de Calidad
 - Grupo de mejora de revisión de protocolos y procedimientos
 - Grupo de medicación
 - Grupo de duelo
 - Grupo de revisión de circuitos

 - Club de Investigación de Enfermería
 - Implantación de Selene Mobility

Información y Atención al Paciente

Objetivos de información y atención al paciente

INDICADORES	META	CUMPLIMIENTO
Acciones de mejora desarrolladas en las áreas priorizadas según los 5 motivos de reclamación más frecuente	5	7
Porcentaje de reclamaciones contestadas en menos de 30 días hábiles.		100%
Nº de Guías de Acogida de acogida disponibles / Nº pacientes ingresados x 100	>95%	99,90%
Porcentaje de implantación de protocolos de información asistencial.	>95%	100%
Porcentaje de entrega de Guías de Información al Alta para pacientes hospitalizados y acompañantes	>95%	99,80%
Porcentaje de documentos informativos dirigidos a pacientes incluidos en el registro específico.	95%	100%
Aplicación de la resolución de acompañamiento en el servicio de urgencias	75%	100%
Reuniones mantenidas por el Comité de Ética para la Asistencia Sanitaria (CEAS) del centro o institución	NO APLICA	NO APLICA

Reclamaciones

	2015	2016	Δ	%Δ	% <= 30 días
RECLAMACIONES	304	310	6	1,97%	100,00%

Principales motivos de reclamación:

MOTIVO	Nº	%	% ACUMULADO
Retraso en la atención	98	31,61%	31,61%
Disconformidad con la Asistencia	84	27,10%	58,71%
Desacuerdo con Organización y Normas	36	11,61%	70,32%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	31	10,00%	80,32%
Trato Personal	20	6,45%	86,77%

Otras actuaciones

	2015	2016	Δ	%Δ
Atenciones directas (quejas verbales, petición de información, otros trámites...)	14.230	14.301	71	0,50%
Tramitación solicitudes documentación clínica	1.059	1.051	-8	-0,76%
Tramitación solicitudes libre elección/segunda opinión	379	522	143	37,73%
Tramitación solicitudes reintegro prótesis	307	288	-19	-6,19%
Tramitación escritos de agradecimiento	64	65	1	1,56%
Tramitación escritos de sugerencias	9	13	4	44,44%

Continuidad Asistencial

Consultas y pruebas solicitadas y realizadas para Atención

Primaria

ESPECIALIDAD	Primeras Consultas	Solicitadas por A.P.	%	Realizadas para A.P.	%
Alergia	2.610	1.894	72,57%	1.737	66,55%
Cardiología	2.849	1.503	52,76%	1.421	49,88%
Dermatología	8.348	8.293	99,34%	7.212	86,39%
Digestivo	3.675	2.463	67,02%	2.185	59,46%
Endocrinología	2.197	994	45,24%	867	39,46%
Geriatría	410	268	65,37%	234	57,07%
Hematología	791	519	65,61%	443	56,01%
M. Interna	1.175	660	56,17%	580	49,36%
Nefrología	565	305	53,98%	249	44,07%
Neumología	1.786	1.031	57,73%	940	52,63%
Neurología	4.468	2.108	47,18%	1.946	43,55%
Oncología	395	5	1,27%	4	1,01%
Psiquiatría	122	1.529	1253,28%	1.354	#####
Rehabilitación	4.016	352	8,76%	582	14,49%
Reumatología	1.967	1.236	62,84%	1.308	66,50%
Otras Médicas	2.806	0		0	
TOTAL ÁREA MÉDICA	38.180	23.160	60,66%	21.062	55,17%
C. General	4.349	3.131	71,99%	2.875	66,11%
Urología	2.835	2.206	77,81%	2.003	70,65%
Traumatología	8.983	5.330	59,33%	5.254	58,49%
ORL	6.966	4.850	69,62%	4.500	64,60%
Oftalmología	6.569	6.508	99,07%	5.628	85,68%
Ginecología	6.043	5.560	92,01%	4.736	78,37%
Anestesia	6.309	10	0,16%	1	0,02%
TOTAL AREA QUIRURGICA	42.054	27.595	65,62%	24.997	59,44%
TOTAL AREA PEDIATRICA	2.738	1.915	69,94%	1.647	60,15%
TOTAL AREA OBSTÉTRICA	1.889	2.031	107,52%	1.783	94,39%
TOTAL	84.861	54.701	64,46%	49.489	58,32%

Técnicas Dx y Terapéuticas Continuidad Asistencial

Técnica	Act. Propia + Concertada	Solicitadas por A.P.	%	Realizadas para A.P.	%
Radiología convencional	79.739	15.658	19,64%	13.148	16,49%
Ecografías	18.285	5.835	31,91%	5.509	30,13%
Endoscopias digestivo	4.760	848	17,82%	876	18,40%
Broncoscopias	158	0		0	
Mamografías	4.039	490	12,13%	301	7,45%
TAC	10.275	14	0,14%	0	
RMN	7.900	8	0,10%	5	0,06%
Gammagrafías	0	0		0	
Radiología intervencionista	123	0		0	
PET	0	0		0	
Hemodinámica (Dx y Terap.)	0	0		0	

Variación interanual de solicitudes desde Atención Primaria

ESPECIALIDAD	Solicitudes 2015	Solicitudes 2016	% Variación 2016 / 2015
Alergia	1.888	1.894	0,32%
Cardiología	1.402	1.503	7,20%
Dermatología	8.099	8.293	2,40%
Digestivo	2.381	2.463	3,44%
Endocrinología	1.081	994	-8,05%
Geriatría	265	268	1,13%
Hematología	484	519	7,23%
M. Interna	609	660	8,37%
Nefrología	302	305	0,99%
Neumología	972	1.031	6,07%
Neurología	2.159	2.108	-2,36%
Oncología	2	5	150,00%
Psiquiatría	1.502	1.529	1,80%
Rehabilitación	559	352	-37,03%
Reumatología	1.270	1.236	-2,68%
Otras Médicas	0	0	
TOTAL ÁREA MÉDICA	22.975	23.160	0,81%
C. General	3.028	3.131	3,40%
Urología	2.501	2.206	-11,80%
Traumatología	5.823	5.330	-8,47%
ORL	4.895	4.850	-0,92%
Oftalmología	6.056	6.508	7,46%
Ginecología	5.319	5.560	4,53%
Anestesia	0	10	
TOTAL AREA QUIRURGICA	27.622	27.595	-0,10%
TOTAL AREA PEDIATRICA	1.688	1.915	13,45%
TOTAL AREA OBSTÉTRICA	1.988	2.031	2,16%
TOTAL	54.273	54.701	0,79%

Consultas solicitadas como consecuencia de la Libre Elección

ESPECIALIDAD	Primeras Consultas Solicitadas AP	Número citas ENTRANTES Libre Elección	% sobre Primeras Consultas Solicitadas AP	Número citas SALIENTES Libre Elección
Alergia	1.894	37	1,95%	94
Cardiología	1.503	42	2,79%	156
Dermatología	8.293	202	2,44%	425
Digestivo	2.463	36	1,46%	189
Endocrinología	994	21	2,11%	109
Geriatría	268	0		0
Hematología	519	0		0
M. Interna	660	28	4,24%	38
Nefrología	305	7	2,30%	21
Neumología	1.031	14	1,36%	71
Neurología	2.108	72	3,42%	230
Oncología	5	0		0
Psiquiatría	1.529	0		0
Rehabilitación	352	23	6,53%	91
Reumatología	1.236	30	2,43%	97
Otras Médicas	0	0		0
TOTAL ÁREA MÉDICA	23.160	512	2,21%	1.521
C. General	3.131	116	3,70%	85
Urología	2.206	92	4,17%	182
Traumatología	5.330	222	4,17%	1.633
ORL	4.850	60	1,24%	234
Oftalmología	6.508	94	1,44%	362
Ginecología	5.560	136	2,45%	265
Anestesia	10	0		0
TOTAL AREA QUIRURGICA	27.595	720	2,61%	2.761
TOTAL AREA PEDIATRICA	1.915	1	0,05%	31
TOTAL AREA OBSTÉTRICA	2.031	26	1,28%	67
TOTAL	54.701	1.259	2,30%	4.380

Otros indicadores de continuidad asistencial

Videoconferencias

Desde el año 2014, con la intención de potenciar la comunicación entre niveles asistenciales, se realizan videoconferencias con una periodicidad mensual con nuestros Centros de Salud. Son sesiones clínicas que versan sobre temas de interés común y que son impartidas indistintamente por profesionales del Hospital o de Atención Primaria. Este año se han realizado 4 sesiones con Cardiología, 2 con Endocrinología y 2 con Neumología

En el año 2016 se han celebrado las 2º jornadas de continuidad asistencial que en este caso versaron sobre patologías del aparato digestivo.

Otras líneas de trabajo

Un internista consultor con experiencia en ecografía clínica ha comenzado a visitar los Centros de Salud para valoración conjunta de pacientes. Este profesional realiza una visita mensual a cada centro citando pacientes que requieren una valoración conjunta o se beneficien de la realización de una ecografía clínica general.

Se han elaborado protocolos de atención cardiológica integral y conjunta entre Atención Primaria y el Hospital. Este año se pusieron en marcha el de cardiopatía isquémica y el de fibrilación auricular.

Pilotaje del Proceso asistencial integrado del Paciente crónico complejo.

Docencia y formación continuada

Docencia

- Facultades y escuelas a las que se imparte enseñanza

Acreditado como Hospital Universitario con la Universidad Complutense de Madrid.

Desde el 23 de septiembre de 2010.

Se firman los siguientes convenios:

- Docencia Grado de Medicina: Universidad Complutense de Madrid.
Desde el 5 de octubre de 2011
Prorrogable automáticamente
- Prácticas de Grado en Ciencias Sociales (Sociología, Máster Universitario en Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales; Máster Universitario en Sociología Aplicada: Problemas Sociales, Máster Universitario en Psicología Social)
Universidad Complutense de Madrid.
Desde el 25 de septiembre de 2012
Prorrogable automáticamente
- Prácticas de Grado en Trabajo Social: Universidad Complutense de Madrid.
Desde el 12 de noviembre de 2012
Prorrogable automáticamente

Colaboración 9 institutos.

IES – Salvador Allende. Desde el 9 de septiembre de 2008
Alumnos de Farmacia y Parafarmacia

IES – Antonio Machado. Desde el 18 de noviembre de 2008
Alumnos de Anatomía Patológica y Citología

IES – Humanejos. Desde el 22 de enero de 2009
Alumnos de Cuidados Auxiliares de Enfermería

IES – Enrique Tierno Galván. Desde el 17 de marzo de 2009
Alumnos de Servicios Auxiliares de Administración y Gestión, Gestión Administrativa y Sistemas Microinformáticos y Redes.
Participación en el programa de 4º de la ESO + EMPRESA

IES – Benjamín Rúa. Desde el 24 de marzo de 2009
Alumnos de Farmacia y Parafarmacia

IES – Moratalaz. Desde el 13 de noviembre de 2009
Alumnos de Anatomía Patológica y Citología

IES – Satafi. Desde el 24 de febrero de 2010
Alumnos de Sistemas de Telecomunicación e Informáticos

IES – Icaro. Desde el 5 de mayo de 2010
Alumnos de Cuidados Auxiliares de Enfermería

IES – Siglo XXI. Desde el 5 de marzo de 2012
Alumnos de Farmacia y Parafarmacia

- Número de alumnos y número de profesores de cada una de ellas

Nº Alumnos MEDICINA				
	4er curso	5º curso	6º curso	
Universidad Complutense de Madrid	59	27	19	-
Nº Alumnos GRADO DE ENFERMERÍA				
	1er curso	2º curso	3er curso	4º curso
Universidad Complutense de Madrid	-	3	5	5
Nº Alumnos GRADO DE FISIOTERAPIA				
	1er curso	2º curso	3er curso	4º curso
Universidad Complutense de Madrid	-	5	6	2

En el Hospital Universitario Infanta Cristina todo el personal es profesor colaborador de la Universidad Complutense de Madrid.

Tenemos 13 profesores asociados

- Formación de especialistas sanitarios: número de residentes por año durante 2016

Unidad Docente de Medicina Interna.

Acreditada desde el 13 de abril de 2011
MIR: 5 residentes

Unidad Docente Multiprofesional de Pediatría.

Acreditada desde el 26 de junio de 2012
MIR: 4 residentes
EIR: 2 residentes

Unidad Docente Multiprofesional de Salud Mental.

Acreditada desde el 30 de junio de 2012
MIR: 4 residentes
PIR: 4 residentes
EIR: 2 residentes

Formación Continuada

Cursos/Jornadas/Sesiones/ Talleres	Número Horas	Número Asistentes
DIVISIÓN DE ENFERMERÍA		
Cursos		
Desarrollo de estudios de investigación en enfermería. 2º parte	22	12
Terapias de oxigenoterapia invasivas y no invasivas en pediatría. Edición 4	11	7
Actualización enfermera en cribados neonatales. Isoinmunización en el RN. Ed 3	10	9
Actualización de la enfermería en el HUIC	6	25
RCP pediátrica básica para TCAES. Edición 8	6	13
Trabajo en equipo y resolución de conflictos. Tu importancia	16	14
Cuidados centrados en el desarrollo y la familia. Edición VI	6	9
Inmovilización de pacientes para Dues y Tcaes. Ed 2	6	15
Manejo de citostáticos para enfermería. Edición 1	6	17
ECG para personal de enfermería. Ed 4	6	7
Manejo de citostáticos para enfermería. Edición 2	6	18
Atención al paciente renal para TCAES	6	9
Actualización de actuación de enfermería en la transfusión. Ed 1 y 2	2	39
Atención al paciente en programa de diálisis peritoneal. Ed 1	6	14
Reanimación cardipulmonar para DUES. ED 8	7	7
Atención al Duelo en el entorno Hospitalario	10	25
Actualización de actuación de enfermería en la transfusión. Ed 3 y 4	2	28
Manejo de citostáticos para enfermería. Edición 3	6	20
Ley básica nacional sobre derechos y obligaciones del paciente en materia de información	5	3
Atención a la muerte perinatal. Ed 2	8	23
Reanimación cardiopulmonar básica y desfibrilación semiautomática para Quirofano	9	8
Reanimación cardipulmonar para DUES. ED 9	7	7
Técnicas de hablar en público. Ed 2	10	9
Cuidados del paciente ostomizado	6	16
Cuidados centrados en el desarrollo y la familia. Edición VII	6	16
Reanimación cardipulmonar para DUES. ED 10	7	5
Terapias de oxigenoterapia invasivas y no invasivas en pediatría. Edición 5	11	4
Actualización de actuación de enfermería en la transfusión. Ed 5 y 6	2	27

Cursos/Jornadas/Sesiones/ Talleres	Número Horas	Número Asistentes
Taller para el personal de nueva incorporación a la unidad de maternidad	5	5
Manejo hospitalario del paciente con necesidades Paliativas.	10	14
Ergonomía y movilización de pacientes para DUES y TCAES	6	10
Actualización en prevención del suicidio para DUES y TCAES	6	15
Actualización de actuación de enfermería en la transfusión. Ed 7 y 8.	2	8
Nanda-Nic Noc. Ed 14	6	10
Cuidados vasculares	6	28
Terapias de oxigenoterapia invasivas y no invasivas en pediatría para DUES y TCAES. Edición 6	11	21
Lactancia Materna. Ed 16. Edición de Tarde	20	11
Habilidades de autocontrol. CODEM	15	10
Atención al paciente en programa de diálisis peritoneal. Ed 2	6	12
RCP pediátrica básica para TCAES. Edición 9.	6	5
Curso para DUES y TCAES sobre la enfermedad de Alzheimer	6	23
Actualización en prevención del suicidio para DUES y TCAES. Ed 2	6	18
Atención al paciente renal para TCAES. Ed 2	6	8
Taller teórico práctico de RCP pediátrica y neonatal. Edición XII	12	12
Actualización de actuación de enfermería en la transfusión. Ed 9 y 10	2	9
Cuidados del paciente ostomizado. Ed 2	6	19
Atención al Duelo en el entorno Hospitalario. Ed 2	10	22
Triaje Pediátrico. Ed IX	6	10
Inmovilización de pacientes para Dues y Tcaes. Ed 3	6	11
Triaje de Manchester. Ed 4	6	15
Ulceras por presión para enfermería	6	26
Jornadas		
Actualización de la enfermería en el HUIC	6	25
DIVISIÓN DE GESTIÓN		
Cursos		
Control de stress basado en Mindfulness	10	16
Control de stress basado en Mindfulness. Ed 2	10	18
RCP para no sanitarios	9	9
LOPD	1	93
DIVISIÓN MÉDICA		
Cursos		
Ecografía clínica básica aplicada	10	15
RCP neonatal para médicos	7	3

Cursos/Jornadas/Sesiones/ Talleres	Número Horas	Número Asistentes
Búsquedas bibliográficas.Estrategia de las 4S: Sistemas, Sinopsis, Síntesis, Estudios originales. Edición 01	6	11
RCP avanzada para Médicos y Dues. Ed 3	12	11
Lactancia Materna. Ed 14	20	16
Formación en Gestión: Desarrollo de un plan de acción en un servicio asistencial	63	30
Curso de ecografía urológica para personal facultativo y enfermería	12	9
Buenas Prácticas Legales en Actividades Sanitarias, Protección de Datos y Jurisprudencia Relacionada para personal sanitario. Ed 2	6	10
Lactancia Materna. Ed 15	20	9

SESIONES CLÍNICAS GENERALES		
SERVICIO	TÍTULO	FECHA
Sesión General - Servicio de OBSTETRICIA	Virus Zika y embarazo: Datos reales de una amenaza mediática.	23-2-2016
Sesión General		3-2-2016
Sesión General - Servicio de Medicina Interna	Utilidad de la Ecografía Clínica en pacientes con disnea	8-3-2016
Encuentro con el experto -		15-3-2016
Sesión General		10-3-2016
Encuentro con el experto -		29-3-2016
Sesión General - Servicio de Anestesiología, Reanimación y Terapia del Dolor	Espacio Epidural: Pasado y Futuro	5-4-2016
Sesión General		31-3-2016
Encuentro con el experto -	Manejo práctico de la Fibrilación Auricular	12-4-2016
Sesión General - Servicio de Cirugía General y Aparato Digestivo		19-4-2016
Encuentro con el experto -	*** Título a determinar ***	26-4-2016
Sesión General - Servicio de Alergología		10-5-2016
Encuentro con el experto -		17-5-2016
Sesión General		12-5-2016
Sesión General - Servicio de Neurología		31-5-2016
Encuentro con el experto -		7-6-2016
Sesión Clínico-Patológica		21-6-2016
Encuentro con el experto -		28-6-2016
Sesión General		30-6-2016
Sesión General - Servicio de NEFROLOGÍA - PENDIENTE DEFINIR DIA	"Prevención del fallo renal por contrastes radiológicos"	29-9-2016
Encuentro con el experto -		18-10-2016

SESIONES CLÍNICAS GENERALES		
Sesión General - Servicio de Cirugía General y Digestiva	Dolor abdominal	25-10-2016
Sesión General - Servicio de Oftalmología	Terapias actuales en Oftalmología	8-11-2016
Encuentro con el experto - HEMATOLOGIA	Trombocitemia Esencial y eventos trombóticos-isquémicos. Factores de riesgo cardiovasculares	15-11-2016
Sesión General - Servicio de Hematología		22-11-2016
Encuentro con el experto -		29-11-2016
Sesión General - Unidad de Aparato Digestivo	Nuevas guías de erradicación de H. pylori	13-12-2016

Investigación

Proyectos de investigación

Título	Financiador	Importe Financiación
¿Qué tiene la teta de mamá? Opinión de los niños/as mayores de 2 años sobre su lactancia materna		
Estudio descriptivo transversal de prevalencia de tabaquismo y motivación para el abandono del hábito tabáquico de pacientes ingresados en la Unidad de agudos del HUIC entre el 01/01/2014 y el 31/12/2015		
Evaluación del test de diagnóstico rápido HBsAg (Alere)		
La perspectiva del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos		
La experiencia de vivir la enfermedad renal crónica: estudio cualitativo desde la perspectiva de la mujer.		
Efecto de la asistencia médica en el pronóstico de estatus epiléptico y acumulo de crisis.		
Fibromialgia		
Eficacia y utilidad de la estimulación vesical y paravertebral como técnica de recogida de orina en menores de 6 meses, a través de la implicación de todo el servicio de Pediatría del HUIC		
Identificación de alteraciones genéticas relacionadas con la progresión del melanoma cutáneo primario y su correlación con la expresión inmunohistoquímica		
¿Afectan los cambios de presión atmosférica durante las tormentas a la rotura de membranas ovulares?		
Registro Regional para evaluar la práctica médica con observación longitudinal para el diagnóstico, seguimiento y tratamiento de la Leucemia Linfática Crónica". Código de Protocolo:REG-GMLLC.		

Estudio para la medición de la longitud telomérica y actividad telomerasa como biomarcadores de pronóstico asociado al Registro Regional puesto en marcha para el diagnóstico, seguimiento y tratamiento de la Leucemia Linfática Crónica (LLC)“ Código de Protocolo: LL-RLLC-ONC001.		
---	--	--

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
Acta Ortopédica Mexicana	1	-	-
Actas Dermosifiliográficas	1	-	-
Allergologia et Immunopathologia	1	1,689	1,689
American Journal of Gastroenterology	2	10,383	20,77
Amir Medical Journal	1	-	-
Anales de Pediatría	1	0,833	0,833
Archivos Españoles de Urología	1	0,307	0,307
Breast Cancer Research and Treatment	1	4,085	4,085
Critical Care	1	4,950	4,950
Enfermedades Infecciosas y Microbiología Clínica	1	2,172	2,172
European Heart Journal	1	15,064	15,064
European Psychiatry	1	4,439	4,439
Experimental Gerontology	1	3,485	3,485
Farmacia Hospitalaria	1	-	-
Inflammatory Bowel Diseases	1	4,464	4,464
Internacional Journal of Dermatology	1	1,312	1,312
Journal of Crohns and Colitis	1	6,234	6,234
Journal of Hepatology	1	11,336	11,336
Journal of Hospital Medicine	1	2,304	2,304
Journal of Pediatric Gastroenterology and Nutrition	2	2,625	5,25
Journal of Ultrasound in Medicine	1	1,544	1,544
Journal of Viral Hepatitis	1	4,179	4,179
Neurología	3	1,790	5,37
Neuropathology	1	-	-
Pain Research and Treatment	1	-	-
Pediatría Integral	1	-	-

Publicaciones (nombre de la Revista)	Número total de artículos publicados en la revista	Factor de impacto de la revista	Factor de impacto TOTAL
Revisiones en Cáncer	1	-	-
Revista Clínica Española	1	0,760	0,760
Revista de Neurología	1	0,830	0,830
Revista de Psiquiatría y Salud Mental	1	-	-
Revista Española de Enfermedades Digestivas	2	1,455	2,91
Revista Española de Quimioterapia	1	1,014	1,014
Revista Portuguesa de Cardiología	1	0,454	0,454
Revista Prevención del Tabaquismo	1	-	-
Semergen	1	-	-
Statistical Methods of Medical Research	1	4,634	4,634
Trasplantation Proceedings	1	0,867	0,867
TOTAL	42	95,58	113,612

Gestión económica

Obligaciones reconocidas

	2016
1 GASTOS DE PERSONAL	20.046.614,79
2 GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	16.871.392,98
6 INVERSIONES REALES	139.816,86
8 ACTIVOS FINANCIEROS	0,00
TOTAL	37.057.824,63

Farmacia

COMPRAS	AÑO 2016	% INC 2016/2015
Total adquisiciones directas	9.224.825	-12,57%
ANTIVIRALES	2.155.143	-41,47%
INMUNOSUPRESORES	1.739.325	15,16%
ONCOLOGICOS ANTICUERPOS MONOCLONALES	1.211.938	-0,82%
ONCOLOGICOS INH. PROTEINKINASA	532.105	24,86%
INMUNOESTIMULANTES	484.671	-27,47%

Indicadores Farmacoterapéuticos

Indicadores de Utilización de Medicamentos	
Coste medio por paciente VIH adulto	7.014
Coste biológicos en AR	6.614
Coste biológicos en ESART	8.359
Coste biológicos en ARPS	10.534
Coste biológicos en PSO	9.151
Coste biológicos en EII	9.672
Indicadores de Continuidad Asistencial	
% DDD ARA II+Aliskiren/SRA	25,58%
% DDD Omeprazol/Total IBP	85,62%
% EFG receta	33,51%
Pacientes en tratamiento con estatinas de elección	82,10%
% Secretagogos < 70 años	22,33%

AR: artritis reumatoide; ARPS: Artritis psoriásica; PSO: psoriasis; ESART: espondiloartropatías; EII: enfermedad inflamatoria intestinal

Otras actividades del hospital

EFICIENCIA

Implicación de los profesionales

Durante el año 2016, la implicación de todos los profesionales del Hospital Universitario Infanta Cristina ha quedado reflejada en:

- Trabajo por objetivos, firmados por servicio y persona, facilitándoles periódicamente el grado de cumplimiento y teniendo integrado en un único cuadro de mando toda la información asistencial y económica por servicios.
- Funcionamiento y reestructuración de 27 comisiones/comités en las que participan facultativos, enfermería y técnicos.
- Potenciación de la alianza con Atención Primaria, plasmada en proyectos de telemedicina, videoconferencias periódicas, asistencia a los distintos centros de salud y comunicación fluida a través de la Dirección de Continuidad Asistencial.
- Se ha reforzado la Alianza Cardiológica puesta en marcha en 2012 con el Hospital Universitario la Paz, así como la alianza Oncológica de 2014 con el Hospital Puerta de Hierro-Majadahonda, que incluye pruebas diagnósticas, consultas y tratamiento para el Cáncer de Pulmón.
- Consolidación de la Unidad del Paciente Crónico complejo y la Unidad de Enlace con residencias sociosanitarias, lo que ha permitido al hospital ser piloto en la implantación del Proceso Asistencial Integrado del Paciente Crónico Complejo de la Comunidad de Madrid.
- Implantación de recordatorios de fechas de intervención vía SMS a pacientes de CMA.
- Se ha creado el Equipo de soporte hospitalario de Cuidados Paliativos.
- Proyecto PAIPO (Programa de Atención Integral al paciente Oncológico): Se han sumado a este programa más de 15 personas de distintas unidades y categorías profesionales, de forma completamente voluntaria, enriqueciendo el programa en sí mismo.
- La implantación de Selene Mobility ha mejorado el trabajo de los profesionales así como la seguridad del paciente y el trato que se les presta, profundizando en la humanización de la asistencia sanitaria en la línea marcada por la Consejería de Sanidad.

CALIDAD

Seguridad

En el Hospital Universitario Infanta Cristina, durante el año 2016, se han consolidado las estrategias y actuaciones iniciadas el año anterior para fomentar la Seguridad del Paciente.

Existe una Unidad Funcional de Gestión de Riesgos Sanitarios (UFGRS), formada por 15 miembros, y se ha reforzado al Comité Director de Seguridad donde se revisan los objetivos de seguridad fijados para el año y el grado de cumplimiento.

Las líneas establecidas en la UFGRS como prioritarias son:

- Conocer la percepción de los profesionales en Seguridad del Paciente.
- Medidas para reducción de la infección quirúrgica en pacientes en traumatología.
- Identificación de riesgos en los distintos servicios y desarrollo de planes para prevenirlos.
- Validación de la medicación en Urgencias.
- Uso seguro de radiaciones ionizantes.

Además, se ha seguido trabajando en los objetivos de seguridad fijados en el Contrato Programa:

- Se han desplegado objetivos de seguridad del paciente en los distintos servicios y unidades.
- Se han realizado 5 rondas de seguridad.
- Se ha trabajado en la prevención de las infecciones relacionadas con la atención sanitaria y con el desarrollo de microorganismos en pacientes críticos.
- Se ha realizado la autoevaluación y planes de mejora de higiene de manos.
- Se ha utilizado la hoja de verificación quirúrgica.
- Se ha monitorizado y comprobado el funcionamiento del sistema de identificación inequívoca del paciente mediante pulseras en Urgencias implantado en años anteriores.
- Se ha trabajado en protocolos de seguridad del paciente establecidos como prioritarios.
- Se ha implantado el protocolo de continuidad de cuidados en trastorno mental grave infanto-juvenil.
- Se ha trabajado en la mejora de la detección y la continuidad asistencial de los pacientes con riesgo suicida.
- Se ha actualizado el protocolo de inmovilización terapéutica en Salud Mental.

Atención al Paciente

Dentro de Atención al Paciente, se plantean acciones de mejora en las áreas priorizadas según el resultado de las deficiencias detectadas por las sugerencias, quejas y reclamaciones:

- Mejora de la gestión de dispensación de tratamientos desde Farmacia solicitados por la Unidad de Endocrino, reduciendo el tiempo de espera del paciente en el Hospital de Día.
- Revisión y adecuación del funcionamiento de la maquinaria de la Unidad de Fisioterapia.
- Actualización de los pactos de gestión sobre material de lencería de Urgencias según nuevas necesidades detectadas.
- Mejora sistema aviso y entrada de pacientes en Consultas de Obstetricia y Ginecología.
- Revisión protocolo de derivación de pacientes entre los Servicios de Traumatología y Rehabilitación.
- Instalación del Gestor de turnos, facilitando y coordinando el flujo de pacientes de las consultas externas. Se ha logrado además una reducción de los tiempos de espera al conocer el médico el momento en que un paciente llega a la sala de espera y poder actuar adelantando a un paciente presente si el anterior no ha llegado todavía.

Se han cumplido los objetivos de porcentajes de reclamaciones contestados en menos de 30 días hábiles, de guías de acogida, de protocolos de información asistencial, de entrega de guías de atención al duelo dirigidas a familiares y allegados de pacientes fallecidos, y de documentos de pacientes incluidos en el registro específico.

Se han implementado acciones de mejora en relación con el Proceso de Atención Integral al Paciente Oncológico (PAIPO).

Calidad Percibida

El Hospital Universitario Infanta Cristina puso en marcha en 2015 el Proyecto EMPATÍA, y en 2016 se ha profundizado en su difusión e interiorización entre los profesionales sanitarios y no sanitarios del centro.

Este programa pretende mejorar la comunicación entre terapeuta y pacientes, con el objetivo de lograr una cooperación activa en el desarrollo del tratamiento por parte de los convalecientes y un aumento de la calidad de la atención que redunde en una gestión más eficaz de los recursos, así como en un mayor bienestar de los usuarios de la Sanidad pública y del propio personal sanitario.

El Proyecto Empatía se basa en el desarrollo de siete acciones básicas y que juntas forman el acrónimo "EMPATÍA": Escucha, Mira, Preséntate, Atiende, Tolera, Informa y Aclara. Durante 2016 se impartieron en el Hospital distintos talleres formativos a todo el personal sanitario y no sanitario, de carácter eminentemente práctico y cuya finalidad era dar pautas que ayuden a fortalecer esta habilidad.

Además, con el fin de que la empatía se convierta en hábito a la hora de relacionarse con los pacientes, se colocaron carteles con el acrónimo en las consultas externas del Hospital y se repartieron chapas entre los profesionales del centro, para llevar como parte del uniforme, que recuerden que se trata de un "Hospital con EMPATÍA".

Para interiorizarlo aún más, se fomentó el aprendizaje de cinco habilidades o competencias entre los profesionales del Hospital y que influyen decisivamente en la calidad del trabajo asistencial: La autoconciencia, el control emocional, la automotivación, las habilidades sociales y la empatía.

Una de las recomendaciones a los profesionales sanitarios para potenciar sus habilidades sociales es la de mantener un estilo asertivo durante la asistencia sanitaria, de forma que expresen con claridad los diagnósticos y tratamientos, a la vez que tengan en cuenta la opinión y las emociones de los pacientes. El paciente no es un número ni una enfermedad, es una persona concreta y se le debe dar una solución concreta, personalizada y eficaz. La asertividad consiste en mantener contacto visual directo, habla fluida, respuestas directas con gesto firme, hablar en primera persona, así como una cuidada comunicación no verbal que les permitan hacerse entender correctamente con los pacientes.

El Hospital Universitario Infanta Cristina también está mejorando la coordinación y homogeneización de la atención que presta a los pacientes ingresados en la UCI instaurando un protocolo de Limitación de Esfuerzo Terapéutico. Éste adapta las intervenciones que se realizan a los pacientes en los que, pese a todos los tratamientos, avances y cuidados, no tienen expectativa de mejoría y que, en la mayoría de los casos, fallecerán, para procurarles el máximo confort y calidad asistencial, mejorando y humanizando la asistencia que se les presta en este servicio, así como la atención a sus familiares en una situación tan compleja desde el punto de vista técnico y humano.

INVESTIGACIÓN

El Hospital Universitario Infanta Cristina fomenta actividades de investigación con el objetivo de impulsar el conocimiento científico para la práctica asistencial diaria.

El acto más relevante para el hospital en este apartado en 2016 ha sido la incorporación al Instituto de Investigación Puerta de Hierro, que multiplica las posibilidades investigadoras de este centro, bien con la apertura de nuevas líneas de investigación o mediante la adhesión a líneas ya creadas por el Instituto.

La investigación en Ciencias de la Salud es el motor que con más eficacia ha promovido nuestra capacidad de respuesta frente a las necesidades y demandas sanitarias. De la interrelación entre la práctica y clínica y la investigación biomédica surge la investigación clínica, cuyo fin último es abordar problemas de forma que los resultados sean trasladables a la mejora de la práctica clínica. En una investigación clínica deben tenerse muy presentes no sólo los objetivos que se desea alcanzar y su potencial beneficio para los pacientes, sino un exquisito respeto por sus derechos. Es necesario regular por lo tanto la investigación que se haga en el hospital y controlar los estudios con el fin de prevenir conflictos de índole ética que pudieran surgir.

Desde la Comisión de Docencia e Investigación se apoya y fomenta la innovación que une la investigación básica y la clínica en beneficio de la salud del ciudadano. Año tras año van aumentando los estudios para solucionar cuestiones técnicas en materias, fundamentalmente, clínico-asistenciales con el fin de contribuir al mejor nivel técnico-científico, calidad, eficacia y eficiencia del hospital.

Proyectos y publicaciones

Finalizado el año, el Hospital Universitario Infanta Cristina ha trabajado en 12 proyectos para la mejora del trabajo hospitalario y tratamientos. Además, los profesionales del centro han publicado un total de 42 artículos en revistas especializadas.

Docencia

Desde sus orígenes, el Hospital Universitario Infanta Cristina ha sido un centro vinculado muy estrechamente con la formación tanto de pregrado como de postgrado, acogiendo y tutelando las actividades formativas de alumnos que van en aumento año tras año.

El convenio firmado con la Facultad de Medicina de la Universidad Complutense de Madrid facilita el intercambio de conocimiento colaborando con la formación práctica de los alumnos. A lo largo de su estancia formativa en el Hospital, los estudiantes pueden observar no solo los diferentes aspectos del trabajo que habrán de realizar como futuros trabajadores, sino que amplían y mejoran su formación, complementándola con una visión integrada de aspectos concretos del trabajo que les facilitará su desarrollo tanto personal como profesional. Actualmente superan la centena.

El Hospital Universitario Infanta Cristina está haciendo un gran esfuerzo en la formación de especialistas. Actualmente cuenta con 13 internos residentes de Medicina, 4 enfermeros internos residentes y 4 de Psicología; cifra que irá en aumento paulatinamente con las próximas acreditaciones de varios servicios. Además tenemos convenios firmados con dos institutos de Formación Profesional para la formación práctica de alumnos de técnicos en cuidados auxiliares de enfermería.

OTROS

El 11-01-2016 el Hospital Universitario Infanta Cristina consigue la UNE 179003, acreditando que el centro dispone de un sistema de riesgos para la seguridad del paciente conforme a esta normativa.

El 8-11-2016, el hospital logra la acreditación QH a la Excelencia en Calidad Asistencial, otorgado por el Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS).

En junio, el Infanta Cristina vuelve a obtener la calificación ORO de la Red de Hospitales Sin Humo de la Comunidad de Madrid, certificando su compromiso con la lucha contra el tabaquismo y la implementación de medidas de mejora constante en este ámbito.

Obtención del Primer Premio Comunicación Oral otorgado por la Asociación Administrativos de Salud en junio 2016 por la implantación y desarrollo del Plan Empatía entre el personal administrativo.

Finalista en el TOP20 en Benchmarks en el Área de Cardiología.

Además, se ha vuelto a batir el récord del Hospital en donación de sangre, y en dos ocasiones en 2016. En marzo se consiguieron 131 donaciones de las 160 que se presentaron al maratón de donación, y en la edición de noviembre se alcanzaron 132 de 165 presentadas. En ambas ocasiones se contó de nuevo con la colaboración del Ayuntamiento y de Protección Civil de Parla, que cedieron un hospital de campaña que se instaló en el vestíbulo principal.

En el estudio del Monitor de Reputación Sanitaria, cuya elaboración ha sido realizada por Análisis e Investigación, primer instituto español de investigación de mercados, y sometido a una revisión independiente por KPMG (Norma ISAE 3000), en el que se construyó los rankings de "hospitales con mejor reputación" y "servicios hospitalarios con mejor reputación por especialidad", el Hospital está situado en el puesto 40 de toda España.

En cuanto a comunicación, se han consolidado los cambios iniciados en 2015. Se ha potenciado la Intranet del Hospital, promocionándola como vehículo principal de comunicación interna junto con el e-mail corporativo y la cartelería. Se ha empezado a enviar una newsletter corporativa con informaciones de especial importancia para el personal del Hospital.

Se ha aprovechado la instalación del gestor de turnos como instrumento comunicativo. Las pantallas lanzan mensajes genéricos a lo largo del año y sirven como refuerzo para informar a pacientes, familiares o visitantes de campañas o momentos especiales.

Asimismo, dentro de la nueva línea de comunicación establecida, se están explorando otros medios como la elaboración de videocomunicados y cortes de audio. Se están fortaleciendo las relaciones personalizadas con los medios de comunicación, especialmente los locales, regionales y especializados. Se está promocionando la participación de los profesionales del centro en estos medios.