



# HOSPITAL LA FUENFRÍA

## MEMORIA 2017



CONSEJERÍA DE SANIDAD

Coordina:  
Secretaría General del Servicio Madrileño de Salud

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

Edición electrónica  
Edición: 9/2018

Impreso en España – Printed in Spain



## Índice

Presentación .....	4
Zona de Influencia .....	6
Marco geográfico .....	6
Ubicación del Hospital .....	7
Organigrama .....	10
Recursos Humanos .....	11
Recursos Materiales .....	12
Cartera de Servicios .....	13
Especialidades disponibles .....	13
Actividad Asistencial .....	14
Técnicas Utilizadas .....	14
Calidad .....	16
Objetivos institucionales de calidad .....	16
Comisiones clínicas .....	18
Otras actuaciones .....	18
Información y Atención al Paciente .....	20
Reclamaciones .....	20
Docencia .....	21
Docencia .....	21
Formación Continuada .....	22
Gestión económica .....	23
Obligaciones reconocidas .....	23
Farmacia .....	23

## Presentación

Como todos los años es un motivo de satisfacción tanto para mí, como para el equipo directivo de nuestro hospital, presentar la memoria 2017 del Hospital La Fuenfría.

Con respecto a la actividad asistencial y siguiendo con la centralización de los procesos de ingreso a través de la Unidad de Coordinación y Ordenación Asistencial (UCOA) del SERMAS, se ha adecuado a las necesidades de adaptación del número de camas del hospital en función de la derivación de los pacientes y las características de los mismos.

La estancia media de nuestros pacientes con respecto al año anterior ha disminuido en un 3,64% y hemos tenido un peso medio de 4,05% menos con respecto al año 2016.

Hemos seguido con la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad y con la estrategia que el Hospital La Fuenfría tiene implantado según la norma ISO 9001 e ISO 4001 iniciado en 2016.

En el transcurso del año 2017, se ha realizado la adaptación del sistema de gestión a las nuevas versiones de las normas ISO 9001 y 14001, procediendo a la revisión y actualización del 100% de los documentos internos y de los procedimientos del Sistema de Gestión exigidos por la nueva norma.

La Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid realizó en 2017 la auditoria para la renovación del certificado según la norma UNE ISO 9001:2015 y 14001:2015 ampliándolo a las unidades de Cuidados Paliativos y Tuberculosis, con lo cual el Hospital La Fuenfría ha conseguido la certificación de la totalidad de sus Unidades de Hospitalización.

Con respecto a la Calidad Percibida se han acometido diferentes acciones como la mejora del plan de accesibilidad, disminución del ruido nocturno y la mejora de la temperatura de las comida de nuestros pacientes.

En relación a la continuidad del proceso del paciente crónico complejo, como elemento relevante y común a todas las intervenciones, el enfermero de continuidad asistencial responsable de garantizar la continuidad asistencial en los diferentes niveles, remite el 100% de los informes de alta a todos los Centros de Salud y Centros Socio-sanitarios, gestionando en el transcurso del año 202 citas para consultas de continuidad al alta.

En el Hospital La Fuenfría se ha realizado un proyecto piloto en la Unidad de Recuperación Funcional dirigido a las lesiones asociadas a la incontinencia con el objetivo de aumentar el confort de los pacientes, estandarización de los procesos asistenciales y de cuidados, en busca de la visualización del problema y la manera de abordarlo, valoración y manejo integral del mismo con el objetivo de disminuir las complicaciones y las estancias en el hospital.

En el área de gestión, se han seguido las directrices establecidas en el contrato de gestión tanto para el control financiero como en el capítulo de personal.

Se han realizado diferentes actuaciones como el cerramiento de la carpintería de aluminio de la 4º planta, adecuación de las habitaciones de Cuidados Paliativos en aras de hacerlas más confortables tanto para el pacientes como para el acompañante y la adecuación de las habitaciones de la unidad de tuberculosis, incorporando sistemas individuales de presión negativa.

En cuanto a la docencia y dentro de la colaboración con diferentes universidades, en el Hospital La Fuenfría han realizado prácticas alumnos de Fisioterapia procedentes de la

Universidad Francisco de Vitoria. También han realizado prácticas de Técnicos de Cuidados de Enfermería alumnos del Colegio Leonardo Da Vinci.

En virtud del convenio suscrito entre la Universidad Europea de Madrid y el Hospital La Fuenfría, que comenzó el año 2014, alumnos de 3º año de la licenciatura de Medicina y Cirugía realizan sus prácticas de la asignatura de Semiología Clínica y Fisiopatología en nuestro Centro.

El Hospital sigue inmerso en la implementación del seguimiento del plan de humanización establecido por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, adoptando todas las actuaciones en las líneas establecidas en dicho Plan.

Quiero transmitir mi más sincero reconocimiento a todos los trabajadores del hospital por el trabajo realizado para la consecución de los objetivos establecidos y en la continua atención integral del cuidado de los pacientes y de sus familiares.

**Manuel de la Puente Andrés**

DIRECTOR GERENTE

## Zona de Influencia

### Marco geográfico

#### Descripción del centro

El centro se construye sobre una parcela de 2,2 hectáreas y consta de un edificio de 6.492 m<sup>2</sup> monobloque de hospitalización, en 4 plantas asistenciales y una de dirección y servicios centrales con 2.900 m<sup>2</sup>, con un edificio anexo de 600 m<sup>2</sup> que alberga los servicios generales y de gestión; y con un edificio independiente que era el antiguo salón-capilla del Hospital y que, tras la reforma que se llevó a cabo, es ahora un gimnasio de rehabilitación desde marzo de 2015.

Entre 1995 y 1998 se desarrolla la obra de remodelación del área de hospitalización que ha permitido adaptarse y mejorar las necesidades asistenciales y hoteleras, disponiendo de 192 camas distribuidas en 5 unidades hospitalarias. Servicios centrales (sala de radiología y farmacia), una sala de Rehabilitación Funcional y con una sala de tratamiento Neurorehabilitación y las unidades de apoyo de Neuropsicología, Terapia Ocupacional y Logopedia. No dispone de quirófanos, consultas, ni urgencias.

Las especialidades clínicas disponibles en la actualidad son Rehabilitación, Medicina Interna y Geriátrica, organizadas para una oferta de servicios en las siguientes líneas de trabajo:

Unidad de Recuperación Funcional	URF
Unidad de Tratamiento Neurorehabilitador	UTN
Unidad de Cuidados Paliativos	UCP
Unidad de Cuidados Continuos	UCC
Unidad de Tuberculosis	UTB

#### Historia del centro

El Hospital La Fuenfría se ubica en la localidad de Cercedilla, en el valle de su mismo nombre y fue diseñado y construido a principios del siglo pasado por el arquitecto D. Antonio Palacios por encargo del Dr. Félix Egaña, prestigioso médico de la época y amplio conocedor de la enfermedad tuberculosa.

En 1921 se inauguró por S.A.R. Alfonso XIII como Sanatorio Antituberculoso a imagen y semejanza de los mejores de Europa.

Durante esta etapa de gestión privada (1920-1936) del que inicialmente se llamó Hotel-Sanatorio de la Fuenfría, una sociedad sanitaria privada dedicó el centro a la atención de enfermos de tuberculosis pulmonar, con 90 camas y los más avanzados medios técnicos y humanos disponibles en la época.

La Guerra Civil truncó la trayectoria de la institución en los inicios del conflicto, y el centro fue utilizado como recurso asistencial médico-quirúrgico para los heridos, pero la

proximidad del frente y los intensos bombardeos que alcanzaron la zona obligó a la evacuación de los pacientes y posteriormente, tuvo un funcionamiento discontinuo de la actividad asistencial entre 1937 y 1949.

Entre 1950 y 1984 atraviesa por su etapa de Fundación. En noviembre de 1950, al amparo del artículo 38 del Decreto de 26 de mayo de 1943, se constituye la Fundación denominada Sanatorio de la Fuenfría, financiada por la Caja de Compensación y Reaseguro de las Mutualidades Laborales, continuando su actividad con el tratamiento médico-quirúrgico de mutualistas afectados por lesiones pulmonares o enfermedades del aparato respiratorio. El hospital se abrió con 250 camas y llegó a tener 316.

De 1969 a 1971 se acomete una importante reforma del centro y modernización de su equipamiento, dándosele la entidad jurídica como Fundación Laboral el 21 de octubre de 1972. Desaparecida la Caja de Compensación se hace cargo de la financiación y tutela del sanatorio el Servicio de Mutualismo Laboral. El número de camas llegó a 422.

En 1980 comienza la gestión para transferirse al Instituto Nacional de la Salud y como consecuencia de los RD 1855 y 1856/79 y 36/78, la Dirección General de Cooperativas y Fundaciones Laborales resuelve la extinción de la Fundación en 1984 (causa baja en el registro el 14 de mayo de 1985).

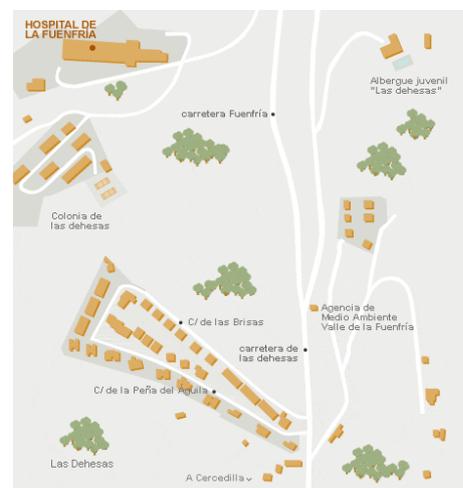
La etapa INSALUD se extiende desde 1985 a 2002, que en sus inicios mantuvo el centro a la mitad de funcionamiento dirigiendo su actividad a la atención de enfermos de cuidados mínimos y terminales, llegando así a ocuparse tres plantas. Administrativa y funcionalmente, el centro dependía del Hospital Universitario La Paz y era utilizado como una unidad más de hospitalización del mismo.

En 1995, a raíz de independizarse como centro de gasto, se propusieron las obras de remodelación en el área asistencial, que concluyeron en 1998, con un presupuesto global de 500 millones de pesetas (unos 3 millones de euros). Simultáneamente se diseña una nueva oferta asistencial como hospital de apoyo, en respuesta a las demandas observadas en los Hospitales de agudos y de Atención Primaria de nuestra Comunidad.

El 27 de diciembre de 2001, en virtud del RD 1479/2001 de transferencias sanitarias queda definitivamente integrado en la Red Sanitaria Única de la Comunidad de Madrid en su Instituto Madrileño de Salud y posteriormente en el actual Servicio Madrileño de Salud.

## Ubicación del Hospital

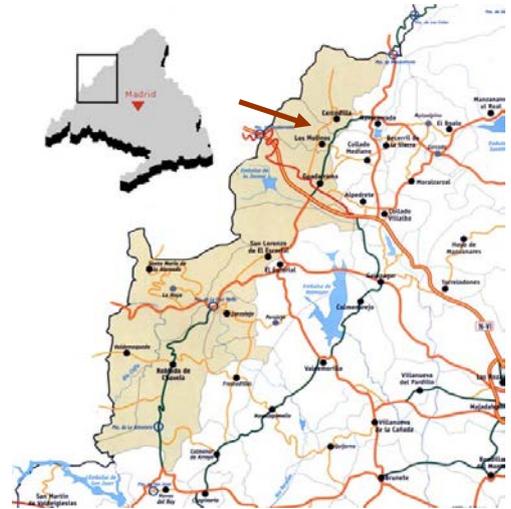
El hospital se encuentra a 3 kilómetros del pueblo de Cercedilla por la Carreta de las Dehesas.



## Accesos

Hallándose a 60 kilómetros de Madrid capital, por carretera se accede a Cercedilla:

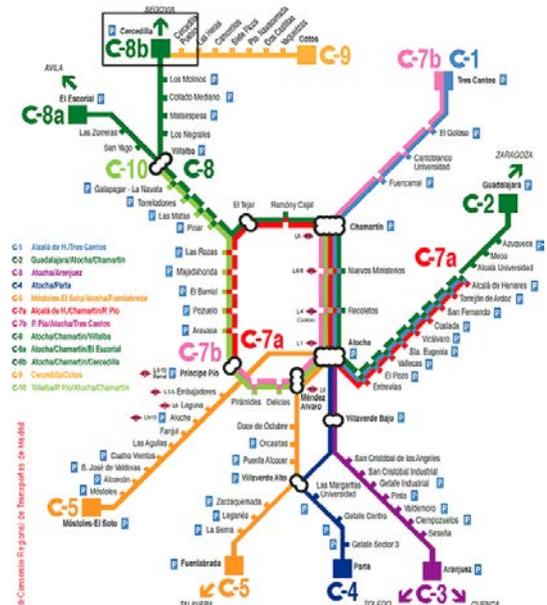
- Por la A-6 y desvío por la M-601 en Collado Villalba;
- Por la M-607 (carretera de Colmenar Viejo), desvío por la M-614 y luego M-622.



## Accesos en transporte público:

### ► Tren de cercanías "Atocha - Cercedilla" línea: C-8B.

Teléfono de información de RENFE: 912 320 320  
Página web: [www.renfe.com](http://www.renfe.com)



### ► Autobuses "LARREA, S.A."

El centro cuenta con una línea de transporte regular de viajeros para comunicar directamente diversos puntos de la localidad de Cercedilla con el hospital (con parada en la estación de Renfe y la Plaza Mayor), la Línea 1 de las Líneas Urbanas de Cercedilla. Los horarios de los autobuses coinciden con los de visita. Si accede a Cercedilla a través del Tren de Cercanías, en la misma estación del pueblo puede coger el autobús que le llevará al hospital.

Para comunicar la localidad de Cercedilla con Madrid, la empresa Larrea, S.A., integrada en el Consorcio de Transportes de la Comunidad de Madrid tiene en funcionamiento la línea 684 Madrid (Moncloa) - Cercedilla. La duración del trayecto es de unos 75 minutos.

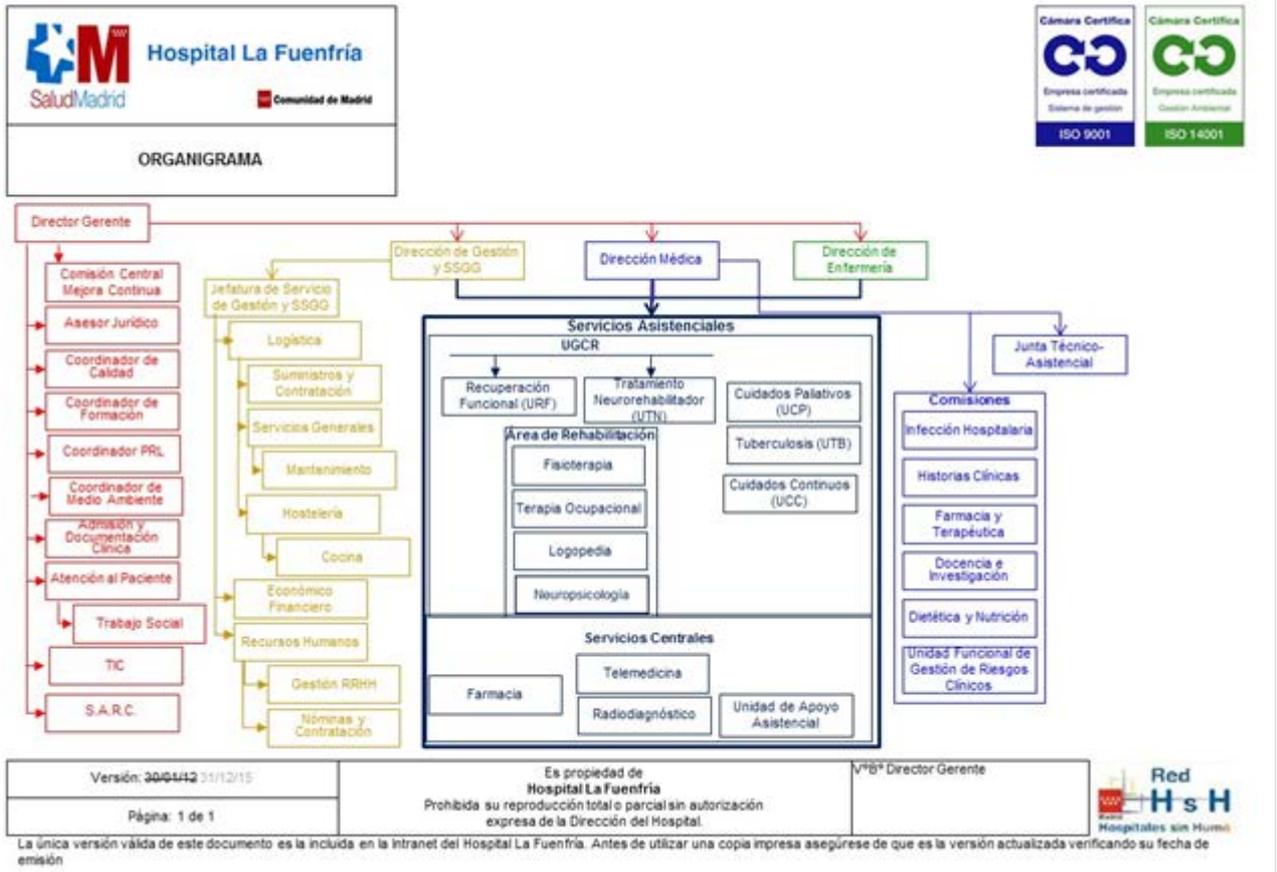
- Lugar de salida/llegada en Madrid: Intercambiador de Moncloa, dársena 20.
- Lugar de salida/llegada en Cercedilla: Plaza del Ayuntamiento.

Información Empresa Larrea: teléfono 91 851 55 92 (Sucursal en Villalba) y página web: [www.autobuseslarrea.com](http://www.autobuseslarrea.com)

### **Mapa de la zona de asignada:**

Situado físicamente en la zona noroeste de Madrid, el Centro no tiene población de referencia asignada y sus pacientes proceden de los Centros de Agudos.

# Organigrama



## Recursos Humanos

CATEGORÍA PROFESIONAL	AÑOS	
	2016	2017
<b>EQUIPO DIRECTIVO</b>		
Director Gerente	1	1
Director Médico	1	1
Director de Continuidad Asistencial	0	0
Subdirector Médico	0	0
Director de Gestión	1	1
Subdirector de Gestión	0	0
Director de Enfermería	1	1
Subdirector de Enfermería	0	0
<b>DIVISIÓN MÉDICA</b>		
Facultativos	17	18
MIR	0	0
<b>PERSONAL SANITARIO</b>		
DUE	63	63
Matronas	0	0
Fisioterapeutas	8	8
Terapeutas y Profesor de Logofonía-Logopedia	3	3
Técnicos	3	3
Auxiliares Enfermería	98	98
<b>PERSONAL NO SANITARIO</b>		
Grupo Técnico Función Administrativa y resto A	6	6
Grupo Gestión Función Administrativa y resto B	4	4
Grupo Administrativo y resto C	17	18
Aux. Administrativo y resto D	27	26
Celadores y resto	80	80
<b>DOCENCIA</b>		
E.U.E. (otros residentes)	0	0
Personal en formación (matronas)	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>330</b>	<b>331</b>

## Recursos Materiales

<b>CAMAS</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Camas Instaladas	230	192
<b>DIAGNÓSTICO POR IMAGEN</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Ecógrafos Servicio. Radiodiagnóstico	1	1
Sala convencional de Rayos X	1	1

## Cartera de Servicios

### Especialidades disponibles

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

## Actividad Asistencial

Datos CMBD	2016	2017
Altas totales codificadas	877	869
Porcentaje de codificación	100,00%	100,00%
Estancia Media Global	63,80	62,02
Peso Medio Global	1,2198	1,1705

HOSPITALIZACION	2016	2017
Ingresos totales	853	887
Ingresos Urgentes	0	0
Ingresos Programados	853	887

## Técnicas Utilizadas

TÉCNICA	REALIZADAS PROPIO CENTRO	
	2016	2017
Radiología convencional	2.966	3.065
Ecografías (Servicio Rx.)	263	0

## Casuística (CMBD)

### GRD Médicos más frecuentes

GRD	DESCRIPCIÓN	Número de casos	%	Estancia Media	Peso Medio
860	REHABILITACIÓN	416	48,3%	59,86	1,2996
862	OTROS CUIDADOS POSTERIORES Y CONVALECENCIA	69	56,3%	49,17	0,9578
58	OTRAS ENFERMEDADES DEL SISTEMA NERVIOSO	64	63,7%	84,97	0,9715
380	ULCERAS CUTÁNEAS	61	70,8%	58,61	1,2789
137	INFECCIONES E INFLAMACIONES PULMONARES	19	73,0%	50,63	1,0257
45	ACVA Y OCLUSIONES PRECEREBRALES CON INFARTO	15	74,7%	83,93	0,9525
140	ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRÓNICA	14	76,3%	27,50	0,9794
194	INSUFICIENCIA CARDÍACA	13	77,8%	31,31	1,1394
240	NEOPLASIA MALIGNA DIGESTIVA	13	79,4%	42,46	1,0522
136	NEOPLASIAS RESPIRATORIAS	10	80,5%	30,30	0,8889
197	TRASTORNOS VASCULARES PERIFÉRICOS Y OTROS	10	81,7%	111,80	0,9438
720	SEPTICEMIA E INFECCIONES DISEMINADAS	10	82,8%	42,50	1,2689
351	OTROS DIAGNÓSTICOS DE SISTEMA MUSCULOESQUELÉTICO Y TEJIDO CONECTIVO	9	83,9%	78,11	0,9025
42	TRASTORNOS DEGENERATIVOS DE SISTEMA NERVIOSO, EXCEPTO ESCLEROSIS MÚLTIPLE	9	84,9%	19,44	0,8517
461	NEOPLASIAS DE RIÑÓN Y TRACTO URINARIO	9	86,0%	54,11	0,9312
41	NEOPLASIAS DE SISTEMA NERVIOSO	7	86,8%	42,29	1,0845
281	NEOPLASIA MALIGNA DE SISTEMA HEPATOBILIAR O DE PÁNCREAS	6	87,5%	19,33	1,6398
382	ENFERMEDADES MALIGNAS DE LA MAMA	6	88,2%	49,67	1,1306
110	NEOPLASIAS DE OÍDO, NARIZ, BOCA, GARGANTA Y CRANEALES/FACIALES	5	88,7%	77,80	1,0405
530	TRASTORNOS MALIGNOS DEL SISTEMA REPRODUCTOR FEMENINO	5	89,3%	33,20	1,1691
861	SIGNOS, SÍNTOMAS Y OTROS FACTORES QUE AFECTAN AL ESTADO DE SALUD	5	89,9%	71,80	0,8696
383	CELULITIS Y OTRAS INFECCIONES DE LA PIEL BACTERIANAS	4	90,4%	48,25	1,0833
463	INFECCIONES DE RIÑÓN Y TRACTO URINARIO	4	90,8%	78,00	0,9022
500	NEOPLASIAS DE APARATO GENITAL MASCULINO	4	91,3%	78,50	0,9294
691	LINFOMA, MIELOMA Y LEUCEMIA NO AGUDA	4	91,8%	76,75	1,9688
<b>TOTAL GRDs MÉDICOS</b>		<b>862</b>	<b>100,0%</b>	<b>61,48</b>	<b>1,1705</b>

## Calidad

### Objetivos institucionales de calidad

<b>Objetivo 1: Desplegar la seguridad del paciente en la organización:</b>	
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)	100,0%
1.3. Participación activa de directivos en reuniones o visitas a las unidades: "rondas de seguridad" (Nº de rondas de seguridad)	4
1.4.- Implantación de CISEMadrid en los centros (Sistema común de notificación de incidentes de seguridad y errores de medicación):	100%
<b>Objetivo 2: Impulsar prácticas seguras</b>	
2.1. Prevención de las infecciones relacionadas con la atención sanitaria y del desarrollo de microorganismos multirresistentes en pacientes críticos (UCI): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimentación adecuada del registro ENVIN</li> <li>• Densidad de incidencia de neumonía asociada a ventilación mecánica</li> <li>• Densidad de incidencia de bacteriemias relacionadas con catéter venoso central</li> <li>• Tasa de bacterias multirresistentes</li> </ul>	NA
	NA
	NA
	NA
2.2. Desarrollo de actuaciones para mejorar la higiene de manos (Nº de actuaciones desarrolladas)	2
2.3. Desarrollo de seguridad en el paciente quirúrgico (cirugía segura LVQ e IQZ) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombramiento de un responsable quirúrgico y de un responsable de medicina preventiva</li> <li>• % de implantación del listado de verificación quirúrgica (LVQ)</li> <li>• Adherencia a las medidas del proyecto Infección Quirúrgica Zero (IQZ)</li> </ul>	NA
	NA
	NA
<b>Objetivo 3: Revisar y mejorar los resultados clave de la organización</b>	
3.1.- Revisión del Observatorio de Resultados (Responsable nombrado e Informe de revisión)	Si
<b>Objetivo 4: Mejorar la calidad percibida</b>	
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)	87,65%
4.2. Implantación de acciones de mejora en las áreas priorizadas según encuesta de satisfacción 2016 (Nº de acciones implantadas)	3
4.3. Desarrollo de líneas de actuación del Comité de Calidad Percibida (Nº de líneas de actuación puestas en marcha)	8
<b>Objetivo 5: Desarrollar la gestión de calidad</b>	
5.1. Consolidación de la cultura de la excelencia y la aplicación del Modelo EFQM (planificación y/o realización de la autoevaluación)	Si

5.2 Desarrollo de actuaciones para la implantación, verificación y mantenimiento de sistemas de gestión ambiental:	
• Implantación/ Actualización del SGA	Si
• Monitorización de indicadores ambientales	Si
• Desarrollo de buenas prácticas ambientales sostenibles (Nº)	3
5.3. Promoción de la Responsabilidad Social Sociosanitaria (han designado responsable y elaborado un plan de acción)	Si
<b>Objetivo 6: Optimizar la atención al dolor</b>	
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)	100,0%
6.2. Desarrollo de líneas de actuación Comités de Atención al Dolor (Nº de líneas de actuación puestas en marcha)	3

## Comisiones clínicas

Nombre	Número integrantes	Número reuniones
COMISIÓN DE MEJORA CONTINUA	11	0
COMISIÓN DE INFECCIÓN HOSPITALARIA	7	2
COMISIÓN DE HISTORIAS CLÍNICAS Y MORTALIDAD	7	4
COMISIÓN DE FARMACIA Y TERAPÉUTICA	7	2
COMISIÓN DE DOCENCIA E INVESTIGACIÓN	7	2
COMISIÓN DE DIETÉTICA Y NUTRICIÓN	7	2
UNIDAD FUNCIONAL DE GESTIÓN DE RIESGOS	7	6
COMITÉ DE ATENCIÓN AL DOLOR	9	2
COMITÉ DE CALIDAD PERCIBIDA	9	6
COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD	6	11
JUNTA TÉCNICO ASISTENCIAL	9	3
COMITÉ DE RIESGOS PSICOSOCIALES	7	0
COMITÉ DE AUTOPROTECCIÓN	5	0
COMITÉ DE HOSPITALES SIN HUMO	7	2
COMITÉ DE SEGURIDAD INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	7	2
COMISIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	10	1

## Otras actuaciones

- ✓ Durante el año 2017 se continuó con la estrategia que el Hospital La Fuenfría tiene implantado según la Norma ISO 9001 e ISO 14001 iniciado en el año 2006 con el objetivo de seguir en el camino de la mejora continua.  
La organización ISO emitió una nueva versión, la 2015, de las normas ISO 9001 e ISO 14001 estableciendo como límite para adaptarse a las nuevas versiones el año 2018. Por ello durante el año 2017, se ha realizado la adaptación del sistema de gestión a las nuevas versiones de las normas ISO 9001 e ISO 14001; para ello se ha realizado la revisión y actualización del 100% de los documentos internos y de los procedimientos del Sistema de Gestión exigidos por la nueva norma siendo un total de 266 (146 documentos internos, 33 registros y 88 procedimientos).
- ✓ Realización de la Auditoria externa en septiembre de 2017, por la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid; Auditoría de renovación del certificado según la Norma UNE EN ISO 9001:2015 Y 14001:2015. En dichas renovaciones se ha ampliado el alcance de las certificaciones a la Unidad de Cuidados Continuos y a la Unidad de Tuberculosis. De esta manera, el Hospital La Fuenfría consigue la certificación de la totalidad de sus Unidades de Hospitalización.

- ✓ Diseño e implantación de los procedimientos y documentos correspondientes al Servicio de Farmacia con el objetivo de incluirlos en el alcance del Sistema de Gestión.

#### **CALIDAD PERCIBIDA/HUMANIZACIÓN**

- ✓ Convenio de colaboración de la Fundación Colección Thyssen-Bornemisza y el Hospital la Fuenfría, proyecto denominado ARTE QUE SANA EL ALMA se pretende conseguir que junto a los tratamientos asistenciales recibidos, se fomente la participación en cuantas actividades culturales sean posible, en aras de favorecer una mejor calidad de vida en el paciente hospitalizado y humanizar el entorno.

Los objetivos del proyecto son Fusionar el Arte y la Atención sanitaria buscando los beneficios de la esfera psíquica que con ello se pueda obtener en los pacientes.

Incrementar la percepción positiva de la calidad percibida y acelerar la recuperación clínica.

- ✓ Mejorar la accesibilidad en el recinto hospitalario.
- ✓ Curso de Mindfulness (2 Ediciones, noviembre y diciembre 2017).
- ✓ Taller Resolución de Conflictos dirigido a personal de enfermería y celadores (diciembre 2017).
- ✓ Decoración de espacios identificados: Pasillo planta baja (vinilo con fotografías hospital) y salón principal.
- ✓ Creación de la Sala de Intimidad ubicada en la 4ª Planta, para familiares de fallecidos mientras el personal realiza los cuidados post mortem en relación con la LÍNEA 9 del Plan de Humanización 2016-2019 HUMANIZACIÓN DE LA ASISTENCIA ANTE EL FINAL DE LA VIDA.
- ✓ Compra de cuatro carros calientes para la distribución de las comidas

#### **COMITÉ DE ATENCIÓN AL DOLOR**

- ✓ PROTOCOLO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE MEDICACIÓN POR VÍA SUBCUTÁNEA: USO DE INFUSORES. Bombas de administración de medicación.

Protocolo diseñado con criterios unificados para la utilización de las bombas de infusión de medicación.

## Información y Atención al Paciente

### Reclamaciones

	2016	2017	Δ	%Δ	% <= 30 días
<b>RECLAMACIONES</b>	24	17	-7	-29,17%	100,00%

### Principales motivos de reclamación

MOTIVO	Nº	%	% ACUMULADO
Disconformidad con la Asistencia	7	41,18%	41,18%
Desacuerdo con Organización y Normas	4	23,53%	64,71%
Trato Personal	4	23,53%	88,24%
Extravío o Desaparición de Documentos, Muestras u Objetos	1	5,88%	94,12%
Cocina	1	5,88%	100,00%

## Docencia

### Docencia

#### CURSO ACADÉMICO 2017

- **Universidad Francisco de Vitoria.** Alumnos de Fisioterapia realizan visita el 29 de junio de 2017 a las instalaciones para mostrar el funcionamiento de nuestra Unidad de Rehabilitación Funcional.

#### ALUMNOS REALIZAN PRACTICAS EN NUESTRO HOSPITAL

- **Universidad Francisco de Vitoria.** 2 alumnos de Fisioterapia realizan sus prácticas del 30 de enero de 2017 al 24 de febrero de 2017.
- **Universidad Francisco de Vitoria.** 4 alumnos de Fisioterapia realizan sus prácticas del 27 de febrero al 24 de marzo de 2017.
- **Universidad Francisco de Vitoria.** 3 alumnos de Fisioterapia realizan sus prácticas del 27 de marzo al 24 de abril de 2017.
- **Universidad Francisco de Vitoria.** 4 alumnos de Fisioterapia realizan sus prácticas del 2 de octubre al 27 de octubre de 2017.
- **IES Leonardo Da Vinci.** 6 alumnos de TCE realizan sus prácticas del 20 de septiembre al 3 de noviembre de 2017.
- **Universidad Francisco de Vitoria.** 4 alumnos de Fisioterapia realizan sus prácticas del 30 de octubre al 24 de noviembre de 2017.
- **IES Leonardo Da Vinci.** 4 alumnos de TCE realizan sus prácticas del 6 de noviembre al 20 de diciembre de 2017
- **IES Leonardo Da Vinci.** 1 alumnos de TCE realizan sus prácticas del 6 de noviembre al 20 de diciembre de 2017
- **Universidad Francisco de Vitoria.** 3 alumnos de Fisioterapia realizan sus prácticas del 28 de noviembre al 26 de enero de 2018.

#### ROTACIONES

- DUE del ESAD rota por UCP desde el 20 de noviembre de 2017 hasta el 23 de noviembre de 2017.

## Formación Continuada

Cursos/Jornadas/Sesiones/ Talleres	Número Horas	Número Asistentes
<b>DIVISIÓN DE ENFERMERÍA</b>		
<b>Cursos y Jornadas</b>	<b>Horas</b>	<b>Asistentes</b>
Curso “Encuentros de Meditación”	¿	¿
I Edición. Mindfulness en la Práctica Asistencial	16	12
II Edición. Mindfulness en la Práctica Asistencial	16	16
Curso de Soporte Vital Básico y Desfibrilador Automático Externo	6	12
<b>Sesiones</b>	<b>Horas</b>	<b>Asistentes</b>
Manejo de grúas	0,5	28
La Terapia Ocupacional cumple 100 años de profesión	0,5	28
Material para Sondaje vesical y Material para Vías Intravenosas	0,5	12
Aplicativo Selene (2 sesiones)	1	20
Sesiones de Higiene de manos (5 sesiones)	1,5	76
Situaciones de urgencia ¿Cómo actuar?	0,5	26
Criterios de valoración. Escala de Barthel	1	11
Actualización sobre Prescripción en entorno electrónico (2 sesiones)	1	10
Utilidad apósito MEPILEX	0,5	26
Actualización Formularios Aplicativo de cuidados Selene (2 sesiones)	2	9
Jornada sobre el medio Ambiente	1	
Riesgos laborales en el ámbito sanitario	1	14
Vendaje Bicapa. Úlceras Vasculares.	0,5	13

<b>DIVISIÓN DE GESTIÓN</b>		
<b>Cursos</b>	<b>Horas</b>	<b>Asistentes</b>
Resolución de Conflictos	16	10

<b>DIVISIÓN MÉDICA Y DE ENFERMERÍA</b>		
<b>Jornada</b>	<b>Nº Horas</b>	<b>Nº Asistentes</b>
Aula La Fuenfría. Jornada de Otoño XIV Edición. Cuidados Paliativos en Hospitales de Media y Larga Estancia	6	95
1ª Jornada de Ortogeriatría. Hospital La Fuenfría	6	23
III Jornada de Primavera Hospital La Fuenfría “Abordaje Terapéutico y Vivencias del Paciente Amputado”	5	72
Curso de Soporte Vital Avanzado	28	13

## Gestión económica

### Obligaciones reconocidas

	2016	2017
1. GASTOS DE PERSONAL	11.995.291,92	12.292.236,67
2. GTOS. COR. EN B. Y SERV.	1.741.910,89	1.764.910,81
6. INVERSIONES REALES	16.107,66	484.990,61
8. ACTIVOS FINANCIEROS	9.582,00	9.582,00
<b>TOTAL</b>	<b>13.762.892,47</b>	<b>14.551.720,09</b>

### Farmacia

COMPRAS	AÑO 2017	% INC 2017/2016
Total adquisiciones directas	240.734	18,99%
ANTICOAGULANTES Y ANTIAGREGANTES	43.986	14,28%
ANTIBIOTICOS	29.171	13,24%
DIGESTIVO	18.585	35,51%
ANALGESICOS	16.410	10,61%
SOLUCIONES PARA PERFUSIÓN Y DILUCIÓN	14.147	24,79%

### Indicadores Farmacoterapéuticos

Indicadores de Manual	
Coste hospitalización farmacia/UCH	309,63
Ratio adquisiciones contables/adq PVL iva	0,43
% EFG adquisición directa	56,06%
Indicadores de Continuidad Asistencial	
% DDD ARA II + Aliskiren/SRA	24,12%
% DDD Omeprazol/Total IBP	89,07%
% EFG receta	57,95%
Pacientes en tratamiento con estatinas de elección	94,26%
% Secretagogos < 70 años	48,48%