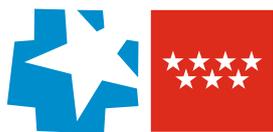


# Memoria 2020

## Hospital Universitario Infanta Cristina



SaludMadrid

# Hospital

# Memoria 2020

CONSEJERÍA DE SANIDAD

Coordina:  
Secretaría General del  
Servicio Madrileño de Salud

© Comunidad de Madrid  
Edita: Servicio Madrileño de Salud

Edición electrónica  
Edición: 11/2021

Impreso en España – Printed in Spain



## INDICE

<b>NUESTRO CENTRO</b>	<b>7</b>
Presentación	7
2020 en Cifras	8
Misión, Visión y Valores	10
Área de Influencia	11
El Hospital	13
Organigrama	15
Cartera de Servicios	16
Recursos Humanos	18
Recursos Materiales	19
<b>LA GESTIÓN DE LA PANDEMIA DE COVID-19 DESDE EL HOSPITAL</b>	<b>22</b>
La transformación del centro	22
Rediseño de circuitos asistenciales	23
Nuevas competencias asistenciales	24
Protocolos específicos	25
Mirando al futuro: el aprendizaje fruto de la adaptación a la pandemia	26
<b>RESPUESTA INTEGRADA A LAS NECESIDADES ASISTENCIALES</b>	<b>28</b>
Actividad Asistencial	28
Actividad quirúrgica	29
Actividad Global de consultas no presenciales	29
Donaciones – Trasplantes	30
Técnicas Utilizadas	30
Consultas Externas	31
Consultas solicitadas como consecuencia de la Libre Elección	32
Casuística (CMBD)	33
Continuidad Asistencial	36
Cuidados	38
Áreas de Soporte y Actividad	39
<b>CALIDAD</b>	<b>42</b>
Objetivos institucionales de calidad	42
Comisiones Hospitalarias	46
Grupos de Mejora	47
Certificaciones y acreditaciones	47
<b>EL SISTEMA AL SERVICIO DE LAS PERSONAS</b>	<b>50</b>
Experiencia del paciente y calidad percibida	50
Información y atención a la ciudadanía	52
Otras actividades de atención a las personas	53
Trabajo Social	54
Registro de Voluntades Anticipadas	58
Responsabilidad Social Corporativa	59
<b>LOS PROFESIONALES DEL HOSPITAL</b>	<b>63</b>
Recursos Humanos	63
Seguridad y Salud Laboral	64

<b>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>	<b>66</b>
Docencia	66
Formación Continuada	67
<b>INVESTIGACIÓN: I+D+I</b>	<b>69</b>
Proyectos de investigación	69
Publicaciones científicas	70
Actividades de divulgación científica	72
<b>SOSTENIBILIDAD Y GESTIÓN ECONÓMICA</b>	<b>74</b>
Gestión económica	74
Farmacia	74





## **Nuestro centro**

Presentación

2020 en Cifras

Misión, Visión y Valores

Área de Influencia

El Hospital

Organigrama

Cartera de Servicios

Recursos Humanos

Recursos Materiales

1

## NUESTRO CENTRO

---

### PRESENTACIÓN

---

El año 2020 ha marcado todo un reto para la sociedad en todos sus ámbitos y de manera muy especial para el sector sanitario de la Comunidad de Madrid. Los centros sanitarios han sido, entre otros, el epicentro de actuación frente a la COVID-19 y el Hospital Universitario Infanta Cristina no ha sido ajeno a ello.

Hemos sido capaces (y lo seguimos siendo) de dar respuesta a la asistencia a los pacientes que han acudido a nuestro centro en las diferentes oleadas; y cuando ha sido viable, hemos comenzado a retomar la normalidad para dar respuesta al resto de personas que, con su enfermedad, necesitan de nosotros. Porque nuestro propósito de cuidar y mejorar la salud y el bienestar de las personas en estos momentos, si cabe, ha sido más patente que nunca. Pero esto ha sido posible gracias al principal activo que tiene nuestro hospital, que son las PERSONAS.

Sí, las personas con mayúsculas, pues gracias a su esfuerzo, talento, buen hacer y generosidad han permitido dar una respuesta a los pacientes que acudían a nuestro hospital. Son PERSONAS que se han comprometido y, en momentos complicados, han sido capaces de adaptar el centro en aras de procurar la mejor asistencia y atención a los enfermos.

A través de esta memoria queremos dar cuenta de nuestra actividad asistencial en el año 2020 y que sirva, además, de reconocimiento y agradecimiento a la labor realizada por todas las personas que han trabajado con nosotros.

Mis palabras de despedida son de aliento y enhorabuena.

Carlos Mingo  
Director Gerente



## 2020 EN CIFRAS

### ACTIVIDAD ASISTENCIAL Y QUIRÚRGICA

Altas totales	8.646
Estancia Media	5,69
Peso Medio	0,7020
Ingresos totales	8.656
Ingresos Urgentes	7.159
Urgencias Totales	80.002
% Urgencias ingresadas	8,62
Sesiones Hospital de Día	10.169
Hospitalización a domicilio (ingresos, estancia media y alta)	66 ingresos 7,21 estancia media 658 altas
Intervenciones quirúrgicas programadas con hospitalización	1.329
Intervenciones quirúrgicas urgentes con hospitalización	833
Nº partos	1.238
% Cesáreas	20,44

### ACTIVIDAD GLOBAL DE CONSULTAS NO PRESENCIALES

eConsultas	11.915
Telefónicas	49.218
Telemedicina	52

### CONSULTAS EXTERNAS

Primeras consultas	58.499
Consultas Sucesivas	150.798
Índice sucesivas/primeras	2,58
TOTAL	209.297

### CONSULTAS SOLICITADAS COMO CONSECUENCIA DE LA LIBRE ELECCIÓN

Número citas entrantes	595
Número citas salientes	3.790

### CASUÍSTICA CMBD

	EPISODIOS	ESTANCIA MEDIA	PESO MEDIO
GRDs Médicos	6.556	5,73	0,5893
GRDs Quirúrgicos	2.090	5,57	1,0553

## RECURSOS HUMANOS

Equipo Directivo	5
Área Médica-Facultativos	222
Área Enfermería	559
Personal No Sanitario	297
Docencia	21
<b>TOTAL</b>	<b>1.108</b>

## GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Formación Pregrado	5 alumnos
Formación de Grado	147 alumnos
Formación Posgrado	Nº Alumnos
Formación de Especialistas	25 residentes
Formación Continuada	6 actividades 49 horas formación 219 profesionales participantes

## INVESTIGACIÓN I+D+I

Nº proyectos investigación	20
Nº publicaciones científicas	54

## MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

El Hospital Universitario Infanta Cristina es un hospital comprometido y capaz de ofrecer a las personas de su área de referencia los mejores servicios para el cuidado y la mejora de su salud y de su bienestar, aportando sostenibilidad al sistema sanitario y a la sociedad que lo soporta, mediante nuestra Misión, Visión y Valores.

### Misión

Ofrecer a las personas de nuestro entorno un servicio sanitario, especializado y humanizado.

Contribuir al conocimiento a través de la docencia y la investigación.

### Visión

Ser un hospital de referencia por la calidad, seguridad y eficiencia de la Red Sanitaria Única de Madrid.

Ser una organización sanitaria atractiva para los profesionales con talento.

Ser un hospital reconocido por ser accesible y generar confianza con la población.

Ser un hospital flexible, capaz de adaptarse y dar respuesta a las nuevas necesidades que emerjan por cambios en el entorno.

Ser un hospital socialmente responsable.

### Valores

**S**  
**O**  
**M**  
**O**  
**S**

**SERVICIO:** A la población teniendo como eje de las decisiones a las personas, con trato humano y respeto.

**OBJETIVOS** centrados en las personas

**MOTIVACIÓN:** en busca de la excelencia

**ORIENTACION:** Hacia los resultados que aporten valor

**SOSTENIBILIDAD:** De nuestro sistema sanitario

**H**  
**U**  
**I**  
**C**

**HUMANIZADOS:** En el trato y los cuidados de las personas

**ÚTILES:** Utilizamos nuestro conocimiento para proponer soluciones creativas, valiosas y transformadoras

**INNOVADORES:** siendo creativos para dar solución a los nuevos escenarios

**COMPROMETIDOS:** con nuestro entorno



## ÁREA DE INFLUENCIA

### El entorno

#### 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.

#### Mapa de la zona asignada

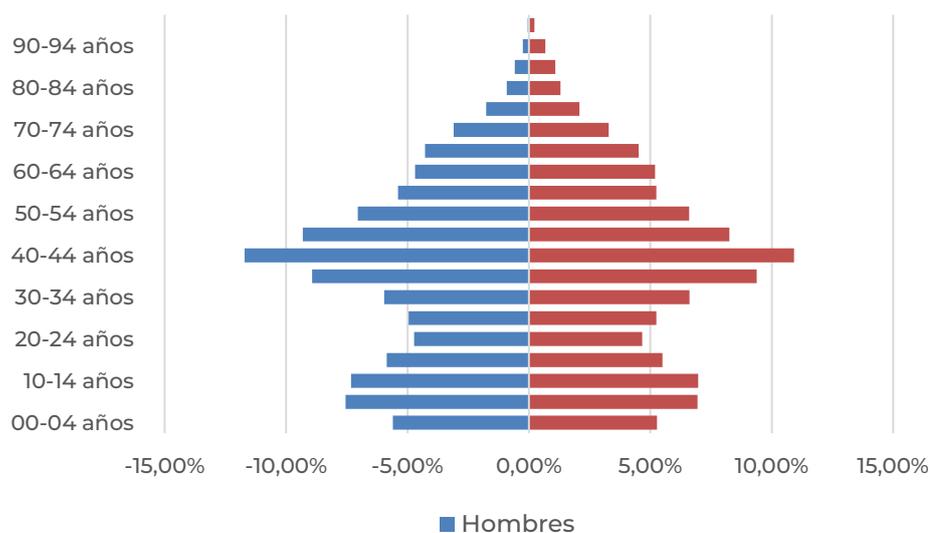


## Población de referencia

NOMBRE CENTRO	LOCALIDAD	GRUPOS DE EDAD (AÑOS)					TOTAL
		0-2	3-15	16-64	65-79	>=80	
C.S. GRIÑÓN	GRIÑÓN	961	6.375	24.739	3.351	1.586	37.012
C.S. ISABEL II	PARLA	972	5.749	23.598	3.790	990	35.099
C.S. LAS AMÉRICAS	PARLA	1.493	8.889	24.823	2.472	329	38.006
C.S. PINTORES	PARLA	600	4.146	18.499	3.069	703	27.017
C.S. SAN BLAS	PARLA	907	6.189	23.555	3.716	790	35.157
C.S. GRIÑÓN	GRIÑÓN	961	6.375	24.739	3.351	1.586	37.012
C.S. ISABEL II	PARLA	972	5.749	23.598	3.790	990	35.099
C.S. LAS AMÉRICAS	PARLA	1.493	8.889	24.823	2.472	329	38.006
C.S. PINTORES	PARLA	600	4.146	18.499	3.069	703	27.017
C.S. SAN BLAS	PARLA	907	6.189	23.555	3.716	790	35.157
TOTAL		4.933	31.348	115.214	16.398	4.398	172.291

Fuente: SIP-CIBELES. Población a 01/01/2020

## Pirámide de Población



Fuente: SIP-CIBELES.

## EL HOSPITAL

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 m<sup>2</sup>. Está ubicado en una parcela de 276.666 m<sup>2</sup>. 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.



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)

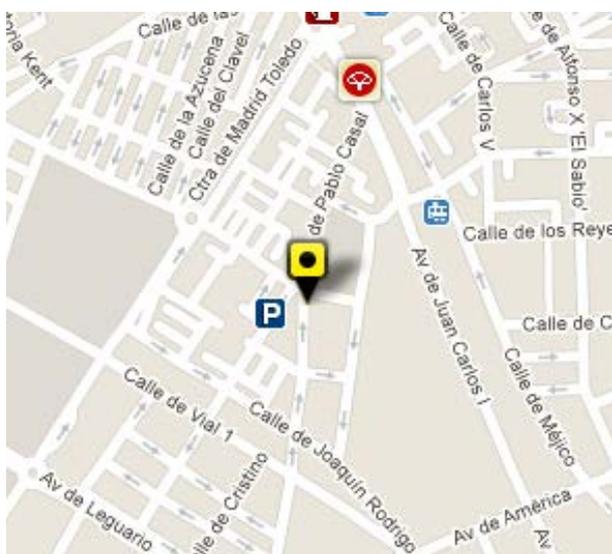
## Centros de Salud Mental

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 m<sup>2</sup> 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.



## ORGANIGRAMA



## CARTERA DE SERVICIOS

### Servicios Médicos

Alergología	Nefrología	Oncología Médica
Aparato digestivo	Neumología	Pediatría
Cardiología	Neurología	Psiquiatría
Endocrinología	Oncología	Reumatología
Geriatría	Radioterapia (HU 12 de Octubre/HU Puerta de Hierro)	
Medicina Interna		

### Servicios Quirúrgicos

Angiología y Cirugía Vascular (HU Getafe)	Cirugía Pediátrica (HU 12 de Octubre)	Obstetricia y Ginecología
Cirugía Cardiovascular (HU La Paz)	Cirugía Plástica (HU Getafe)	Oftalmología
Cirugía General y de Aparato Digestivo	Cirugía Torácica (HU Getafe/HU P. de Hierro)	Otorrinolaringología
Cirugía Oral y Maxilofacial (HU 12 de Octubre)	Dermatología	Traumatología y Cirugía Ortopédica
	Neurocirugía (HU Getafe)	Urología

### Servicios Centrales

Admisión y Documentación Clínica	Hematología y Hemoterapia	Microbiología y Parasitología (Laboratorio Central)
Análisis Clínicos	Inmunología	Neurofisiología Clínica (HU Getafe)
Anatomía Patológica	Medicina Intensiva	Radiodiagnóstico
Anestesiología y Reanimación	Medicina Nuclear (HU Getafe/ HU P. Hierro)	Rehabilitación
Bioquímica	Medicina Preventiva	Urgencias
Farmacia Hospitalaria	Medicina del Trabajo (HU Infanta Leonor)	

## Áreas de Enfermería

Área de Cuidados Quirúrgica

Área de Cuidados Materno infantil

Área de Cuidados Médica

Áreas de Cuidados en Especialidades

Área de Cuidados Ambulatoria

## Institutos

Instituto de Investigación Sanitaria Puerta de Hierro-Segovia Arana

## Alianzas Estratégicas

Hospital Universitario Puerta de Hierro (Oncología)

Hospital Universitario La Paz (Cardiología)

## RECURSOS HUMANOS

CATEGORÍA PROFESIONAL	2019	2020
Director Gerente	1	1
Director Médico	1	1
Director de Gestión	1	1
Director de Recursos Humanos	1	1
Director de Enfermería	1	1
<b>ÁREA MÉDICA</b>		
Facultativos	222	222
<b>ÁREA ENFERMERÍA</b>		
Enfermeras/os	285	286
Matronas	18	18
Fisioterapeutas/logopedas	12	12
Terapeutas ocupacionales	4	4
Óptico Optometrista	2	2
Técnicos superiores especialistas	7	7
Técnicos en Farmacia	10	11
Técnico en Cuidados Auxiliares Enfermería	216	219
<b>PERSONAL NO SANITARIO</b>		
Grupo Técnico Función Administrativa	10	10
Grupo Gestión Función Administrativa	7	7
Grupo Administrativo y resto de la categoría C	1	1
Auxiliares Administrativos y resto de la categoría D	16	16
Celadores y resto	232	263
<b>DOCENCIA</b>		
Residentes Medicina (MIR)	17	17
Residentes Otras Titulaciones (FIR, BIR, QIR, PIR, ...)		4
Residentes Enfermería (EIR)	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>1.068</b>	<b>1.108</b>

A 31 de diciembre de 2020

## RECURSOS MATERIALES

CAMAS	2019	2020
Camas Instaladas <sup>1</sup>	188	188
Camas funcionantes <sup>2</sup>	168	176
<b>QUIRÓFANOS</b>		
Quirófanos Instalados	9	9
<b>OTRAS INSTALACIONES</b>		
Paritorios	8	8
Consultas en el hospital	64	64
Consultas en Centros de especialidades	8	8
<b>PUESTOS HOSPITAL DE DÍA</b>		
Oncológico	12	12
Otros Médicos	12	12
Quirúrgico	17	17
<b>HEMODIÁLISIS</b>		
Número de puestos	16	18
<b>DIAGNÓSTICO POR IMAGEN</b>		
Mamógrafos	2	2
TC	1	1
RM	1	1
Ecógrafos. Servicio Radiodiagnóstico	4	4
Ecógrafos. Servicio Cardiología	3	3
Ecógrafos. Otros Servicios	14	14
Sala convencional de Rayos X	4	4
Telemando	1	1

<sup>(1)</sup> *Camas instaladas:* Número de camas hospitalarias que constituyen la dotación fija del centro, aunque no estén en servicio. No se contabilizarán en esta cifra:

*Camas habilitadas o supletorias:* Las que se utilizan además de las que están en funcionamiento (en espacios no asistenciales, consultas, salas de exploración o habitaciones de hospitalización) y que no estén contempladas en la dotación fija del centro.

*Camas convertidas en áreas de apoyo u otros servicios (salas de exploración, consultas, etc.).*

<sup>(2)</sup> *Camas funcionantes:* Promedio de camas hospitalarias realmente en servicio, hayan estado o no ocupadas durante el periodo. No se contabilizan entre ellas las camas habilitadas o supletorias, independientemente de que sí se impute al área correspondiente la actividad que se genera en dichas camas.

<b>OTROS EQUIPOS</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Arco Multifuncional Rx	3	3
Ecocardiógrafos	2	2
Equipos Ergometría	2	2
Holter Electrocardiograma	8	8
Holter Tensión	6	6
Salas Endoscopias	3	3
Gastroscopio / Esofagoscopios	1	1
Colonoscopios / Rectoscopios	2	2
Vídeo EEG	1	1
Electromiógrafos	1	1
Equipos Potenciales Evocados	1	1

Fuente: SIAE



## **La Gestión de la Pandemia de Covid-19 desde el hospital**

**La transformación del centro  
Rediseño de circuitos asistenciales  
Nuevas competencias asistenciales  
La lucha contra la transmisión  
Protocolos específicos  
Mirando al futuro: el aprendizaje  
fruto de la adaptación a la pandemia**

# 2

## LA GESTIÓN DE LA PANDEMIA DE COVID-19 DESDE EL HOSPITAL

### LA TRANSFORMACIÓN DEL CENTRO

El 11 de marzo de 2020 la OMS declaró que la situación de emergencia ocasionada por el brote epidémico de COVID-19 constituía una pandemia. Desde ese momento, la evolución de la situación requirió el establecimiento de medidas urgentes para hacer frente a la propagación de la pandemia y para reducir el impacto de la COVID-19.

Este escenario de incertidumbre, baja evidencia científica y medios insuficientes generó una importante variabilidad de la práctica clínica; para evitar esta circunstancia la Dirección de nuestro Hospital creó un Comité de Pandemias multidisciplinar que se encargó de organizar los nuevos circuitos, realizar una planificación de RRHH necesarios en función de los distintos escenarios de escalada y desescalada y la utilización de protocolos de tratamiento consensuados en función de la evidencia científica que existiese en cada momento.

Las directrices fundamentales que pusimos en marcha para el control de la enfermedad fueron desde el principio:

- Colaboración con Salud Pública para el intercambio de información
- Evitar la introducción del virus en el centro intensificando las medidas de higiene, prevención y control
- Restricción del acceso a visitantes
- Activar la sectorización de los espacios en dos circuitos individualizados en todas las áreas hospitalarias
- Realización de estudios de cribado (PCR) o serología
- Aplicación de las recomendaciones de las autoridades sanitarias
- Prioridad de atención de urgencias indemorables No COVID-19 (oncología, pediatría, obstetricia, ictus, infartos)

Además, desde el punto de vista de la organización de las diferentes unidades asistenciales:

- Refuerzo con RRHH de las áreas de críticos, neumología y medicina interna que han sido los pilares de la atención
- Derivación a las áreas de críticos, de urgencias y de hospitalización a los profesionales sanitarios quirúrgicos, fisioterapia, rehabilitación y demás profesionales con suspensión de tareas presenciales
- Personal teletrabajando desde sus domicilios (sobre todo los de grupos de riesgo y administrativos)
- Suspensión de vacaciones y demás permisos
- Suspensión de guardias con turnos duplicados y cambio de duración de jornada laboral de 7h a 12h y hasta 24 horas.

## REDISEÑO DE CIRCUITOS ASISTENCIALES

El aumento del número de casos de COVID-19 nos obligó a aumentar la disponibilidad de camas tanto en unidades de cuidados críticos como en hospitalización. Esto obligó a la utilización de recursos para aumentar la capacidad de urgencia como el gimnasio de Rehabilitación, la ampliación de la Unidad de Cuidados Críticos al triple de su capacidad y la apertura de un Hotel sanitizado.

- N° máximo de camas para pacientes críticos >16 años, alcanzada en la primera ola pandémica: 22
- N° Máximo de camas de Hospitalización >16 años, alcanzada en la primera ola pandémica: 217
- N° Máximo de camas de Hospitalización >16 años, alcanzada en la primera ola pandémica en el Hotel Sanitarizado 40

Además, las zonas de hospitalización convencional se adaptaron a las nuevas necesidades aumentando también la capacidad para paciente Covid tanto por el aumento de número de casos como de la estancia media de estos pacientes como se ve en la tabla siguiente:

GRD	LITERAL GRD	2019		2020		2020	
		PACIENTES	ESTANCIA MEDIA	PACIENTES	ESTANCIA MEDIA	PACIENTES COVID	ESTANCIA COVID
139	OTRA NEUMONÍA	307	5,70	172	5,33	593	9,36
140	ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRÓNICA	448	5,99	144	5,16	39	9,42
144	OTROS DIAGNÓSTICOS MENORES, SIGNOS Y SÍNTOMAS DE APARATO RESPIRATORIO	185	5,29	63	4,83	18	6,91
130	ENFERMEDADES APARATO RESPIRATORIO CON VENTILACIÓN ASISTIDA DE MÁS DE 96 HORAS	7	11,09	3	32,21	14	26,87
134	EMBOLISMO PULMONAR	34	4,61	21	4,51	12	5,59
723	ENFERMEDAD VÍRICA	20	4,55	10	2,36	4	12,09
133	FALLO RESPIRATORIO	96	4,94	25	4,96	3	8,34

Además, en el resto de áreas se procedió a:

- Suspensión / desprogramación de las agendas previstas
- Mantenimiento de servicios de diálisis, hospital de día oncológico, radioterapia de pacientes No COVID-19, cirugía no demorable del paciente oncológico y preferente.
- Incremento de Interconsultas entre Atención Primaria y Especializada

- Implementación atención virtual: Llamadas telefónicas / Video conferencia / App/ eConsultas
- Contratación tanto de estudiantes de 6º curso de Medicina, 4º curso de Enfermería, médicos R0 para labores de seguimiento y cribado de paciente Covid.
- Contratación a tiempo completo de personal sanitario que estaba a jornada parcial.
- Se creó el equipo "Covid-19 residencias", equipo multidisciplinar integrado por personal de Atención Primaria, Atención Hospitalaria y Servicios Sociales para formar, asesorar y ejecutar, en cada residencia, las medidas para implementar el doble circuito y tránsito.
- Aumento de la capacidad de laboratorio para asumir la carga asistencial y las nuevas pruebas necesarias para la detección de la COVID-19.

El nº de PCR diagnósticas totales realizadas en 2020 en el HUIC fue de:

Hospital	Total Personas	Total PCR	POSITIVAS	%
HU Infanta Cristina	13.880	19.231	2.858	14,9%

## NUEVAS COMPETENCIAS ASISTENCIALES

### La atención virtual

El Real Decreto de Estado de Alarma y el confinamiento obligatorio de muchos de los profesionales sanitarios, han sido dos de los detonantes para que la atención virtual, se haya podido materializar de forma tan exitosa para los profesionales, familiares y pacientes. Para llevar a buen puerto esta iniciativa ha sido necesario reforzar con recursos humanos y ampliar la logística de los sistemas informáticos.

La Consejería de Sanidad facilitó la implantación de sistemas de conexión para facilitar el teletrabajo al personal de administración, técnicos e informáticos, para garantizar que departamentos como, por ejemplo, control de la actividad, facturación, siguieran en marcha. También aquellos profesionales sanitarios de grupos de riesgo y de forma virtual, dieron soporte a las áreas asistenciales.

Además, a través de la e-Consulta se pretende potenciar, de forma importante, la interconsulta Hospitalaria-Primaria y aumentar la accesibilidad mejorando la gestión de consultas y realizándose en total 11.915 eConsultas en el año 2020.

### Nuevos conocimientos sobre COVID-19

La situación generada provocó que tanto a nivel sanitario como no sanitario se tuvieran que realizar acciones en relación a los nuevos requerimientos relacionados con la Pandemia por Covid:

- Información técnica sobre COVID-19.
- Procedimientos de prevención y control de la infección (uso correcto de EPIs, higiene de manos, gestión de aislamientos, gestión de residuos).
- Procedimientos de definición y notificación de casos y líneas de comunicación internas.
- Procedimientos de triaje y de diagnóstico/tratamiento de la infección mediante el Comité de pandemias y la Subcomisión de Farmacia para el Covid (SubCoFar).
- Prevención del daño y prácticas seguras en tiempos de pandemia
- Limpieza y desinfección.

## Reorganización integral

- Apostar por realizar una pedagogía con los pacientes para evitar visitas banales a las urgencias hospitalarias.
- Potenciación de los portales del paciente, web y App que ya estaban en marcha y que con la pandemia se han desarrollado extraordinariamente; con indicaciones de los profesionales hacia los usuarios de cuáles pueden ser más adecuados.
- Potenciar las eConsultas e interconsultas desde Primaria-Especializada de forma virtual evitando duplicidades de visitas.
- Potenciar Primaria como puerta de entrada y limitar el acceso a las consultas especializadas, de forma que los pacientes crónicos, sin episodios agudos, se puedan atender más en Atención Primaria en combinación con la Unidad de enlace hospitalaria.
- Evitar concentraciones de usuarios/acompañantes modificando las agendas y combinando horas de consulta presencial con tiempos de atención telefónica.
- Adecuar y aumentar la Hospitalización a Domicilio junto a mayor ambulatorización de procesos.

## PROTOCOLOS ESPECÍFICOS

Durante el año 2020 se realizaron 45 protocolos y 11 revisiones de puesta al día tanto para el Área de Urgencias, Hospitalización y de Hospitalización a domicilio para agilizar los procesos de alta precoz, seguimiento domiciliario, derivación a residencias y a hoteles sanitizados, coordinación entre urgencias y Atención Primaria, y tratamientos farmacológicos/no farmacológicos basados en la evidencia disponible en ese momento.

Entre ellos cabe destacar:

- Protocolo farmacoterapéutico para COVID-19 (B13-7.3.1-PRC-085-V4)
- Algoritmo de decisión de paciente con IRA en el Servicio de Urgencias
- Protocolo de parto con alta precoz postparto (B12-7.1.3-PRT-V1)
- Protocolo de actuación en neonatos con sospecha de Covid-19 (B11-7.1.3-PTR-V7)



## MIRANDO AL FUTURO: EL APRENDIZAJE FRUTO DE LA ADAPTACIÓN A LA PANDEMIA

Podemos afirmar que lo que mejor ha funcionado en la pandemia fueron los profesionales.

La entrega de los médicos, enfermeras, técnicos en cuidados auxiliares de enfermería, celadores, conductores, administrativos y voluntarios hace que podamos vislumbrar que la unión conjunta de todos los actores que han participado hacen pronosticar un futuro alentador del sistema sanitario ante cualquier contingencia.

La alta calidad profesional y el que todos se hayan puesto a disposición de la dirección en un proyecto común, ha hecho posible afrontar la pandemia como un conjunto.

Hemos podido evidenciar la capacidad de adaptación rápida de los gestores y de los profesionales sanitarios ante las necesidades cambiantes y continuas que iban surgiendo, protegiendo la seguridad del paciente y de los propios trabajadores.

El papel de la sociedad civil con donaciones y su apoyo incondicional se consolidó como motor de la recuperación durante las distintas olas pandémicas.

Los profesionales asumieron el trabajo telemático con total solvencia y esto ha procurado un bagaje de experiencia indispensable para el desarrollo de toda la tecnología asociada a la Telemedicina.

Los acuerdos con las farmacias de calle o mediante envíos con empresas de transporte para que proporcionaran la medicación han demostrado que el Hospital debe ser más líquido y extenderse más allá de sus fronteras.

La creación de un Comité de Dirección Hospitalaria y de un Comité Clínico para la toma de decisiones consensuadas con los profesionales y posterior implementación de acciones concretas, demostró que la gestión se puede realizar de una forma más ágil y es mejor aceptada por todo el personal.





## **Respuesta integrada a las necesidades asistenciales**

Actividad asistencial

Actividad quirúrgica

Actividad global de consultas no  
presenciales

Donaciones – trasplantes

Técnicas utilizadas

Consultas externas

Casuística (CMBD)

Continuidad asistencial

Cuidados

Áreas de soporte y actividad

# 3

## RESPUESTA INTEGRADA A LAS NECESIDADES ASISTENCIALES

### ACTIVIDAD ASISTENCIAL

HOSPITALIZACIÓN	2019	2020
Altas totales <sup>1</sup>	9.025	8.646
Estancia Media* <sup>1</sup>	5,15	5,69
Peso Medio <sup>1,2</sup>	0,8889	0,7020
Ingresos totales	9.045	8.656
Ingresos Urgentes	7.106	7.159
Ingresos Programados	1.939	1.497
<b>URGENCIAS</b>		
Urgencias Totales	103.872	80.002
% Urgencias ingresadas	6,76%	8,62
<b>SESIONES HOSPITAL DE DÍA</b>		
Oncológico	2.567	2.683
Infeccioso-SIDA	11	1
Geriátrico	10	0
Otros Médicos	5.729	3.865
Quirúrgico	5.211	3.620
<b>DIÁLISIS (pacientes/mes)</b>		
Hemodiálisis en el hospital	68	65
Hemodiálisis en centros concertados	11	13
Hemodiálisis domiciliaria	0	0
Pacientes CAPD	12	13
<b>HOSPITALIZACIÓN A DOMICILIO</b>		
Número de ingresos	275	666
Estancia Media	5,09	7,21
Altas	277	658
<b>ACTIVIDAD OBSTÉTRICA</b>		
Total Partos	1.336	1.238
% Cesáreas	19,24	20,44

Fuente: SIAE

<sup>1</sup>Fuente Altas Totales, Estancia Media y Peso Medio: CMBD

<sup>2</sup>Agrupador APR-DRG 36.0 en el año 2020 frente a la versión APR-DRG 35 en el 2019. El peso baja con la nueva versión

\*Estancia Media No depurada.

## ACTIVIDAD QUIRÚRGICA

ACTIVIDAD QUIRÚRGICA	2019	2020
Intervenciones quirúrgicas programadas con hospitalización	1.863	1.329
Intervenciones quirúrgicas urgentes con hospitalización	885	833
Intervenciones quirúrgicas programadas ambulatorias	4.828	3.406
Intervenciones quirúrgicas urgentes ambulatorias	66	53
Procedimientos quirúrgicos fuera de quirófano	10.200	7.166

Fuente: SIAE

## ACTIVIDAD GLOBAL DE CONSULTAS NO PRESENCIALES

	2020		
	eConsultas	Telefónicas	Telemedicina
CONSULTAS PRIMERAS		1.234	0
CONSULTAS SUCESIVAS		47.984	52
Total Consultas Externas	11.915	49.218	52

Fuente: SIAE

*eConsultas: consultas entre facultativos promovidas por el médico de Atención Primaria a través del sistema habilitado para ello (SIPE).*

*Consultas Telefónicas (Primeras y Sucesivas): son las consultas en que el facultativo se pone en contacto con el paciente telefónicamente, dando lugar a la resolución de la consulta, al seguimiento telefónico del proceso o promoviendo una cita presencial en Consultas Externas.*

*Consultas Telemedicina (Primeras y Sucesivas): son las consultas en que el facultativo se pone en contacto con el paciente a través de medios telemáticos dando lugar a la resolución de la consulta, al seguimiento telemático del proceso o promoviendo una cita presencial en Consultas Externas.*

## DONACIONES – TRASPLANTES

EXTRACCIONES	2019	2020
Donantes de Órganos	2	

TRASPLANTES	2019	2020
Trasplantes de Córneas	3	1
Trasplantes de Membrana Amniótica	10	1

## TÉCNICAS UTILIZADAS

TÉCNICA	REALIZADAS PROPIO CENTRO		DERIVADAS A C.CONCERTADO	
	2019	2020	2019	2020
Nº de Pruebas de laboratorio	41.405	31.264	0	0
Radiología convencional	80.524	69.559	0	0
Ecografías (Servicio Rx.)	14.869	11.657	0	0
Ecografía dúplex	1.077	682	0	0
Citologías de anatomía patológica	2.887	2.610	0	0
Endoscopias digestivo	4.558	3.469	0	0
Broncoscopias	166	215	0	0
Mamografías	8.292	6.520	0	0
TC	10.530	9.718	0	0
RM	6.941	5.827	0	0
Radiología intervencionista	125	51	0	0

Fuente: SIAE

OTROS PROCEDIMIENTOS	2019	2020
Inserción de marcapasos permanente	41	35
Revisión Marcapasos con sustitución de generador	7	7
Revisión Marcapasos sin sustitución de generador	375	363

Fuente: SIAE

## CONSULTAS EXTERNAS

### Consultas totales

Primeras consultas	58.499
Consultas Sucesivas	150.798
Índice sucesivas/primeras	2,58
TOTAL	209.297

### Consultas por Servicio

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	CONSULTAS SUCESIVAS	% PRIMERAS CONSULTAS SOLICITADAS POR AP	TOTAL	ÍNDICE SUC/PRIM
Admisión y Documentación Clínica	6	40	0,00	46	6,67
Alergología	1.482	1.762	40,62	3.244	1,19
Anestesia y Reanimación	4.702	411	0,00	5.113	0,09
Aparato Digestivo	2.876	7.829	61,02	10.705	2,72
Cardiología	1.880	4.655	54,26	6.535	2,48
Cirugía General y de Aparato Digestivo	3.124	7.752	59,41	10.876	2,48
Traumatología	5.689	15.482	80,89	21.171	2,72
Dermatología	4.300	6.655	70,47	10.955	1,55
Endocrinología y Nutrición	1.652	5.356	46,00	7.008	3,24
Farmacia	0	159	0,00	159	0,00
Geriatría	373	962	38,61	1.335	2,58
Ginecología	4.080	8.182	72,89	12.262	2,01
Hematología y Hemoterapia	572	3.984	53,50	4.556	6,97
Medicina Intensiva	0	344	0,00	344	0,00
Medicina Interna	1.428	6.445	47,97	7.873	4,51
Nefrología	607	1.716	22,57	2.323	2,83
Neumología	1.333	3.230	63,17	4.563	2,42
Neurofisiología Clínica	0	2	0,00	2	0,00
Neurología	2.983	7.387	53,23	10.370	2,48
Obstetricia	1.226	3.175	85,07	4.401	2,59
Oftalmología	3.514	14.132	65,96	17.646	4,02
Oncología Médica	358	6.119	0,00	6.477	17,09
Otorrinolaringología	4.602	8.338	49,20	12.940	1,81
Otro hospital de día médico	28	1.130	0,00	1.158	40,36
Pediatría	2.298	7.124	52,70	9.422	3,10
Psiquiatría	2.192	15.638	51,60	17.830	7,13
Rehabilitación	1.385	1.802	13,43	3.187	1,30
Reumatología	1.619	2.908	44,90	4.527	1,80
Salud Laboral	2.079	278	0,00	2.357	0,13
Unidad del Dolor	204	1.603	0,00	1.807	7,86
Urología	1.907	6.198	73,36	8.105	3,25

Fuente: SICYT

## CONSULTAS SOLICITADAS COMO CONSECUENCIA DE LA LIBRE ELECCIÓN

ESPECIALIDAD	NÚMERO CITAS ENTRANTES LIBRE ELECCIÓN	NÚMERO CITAS SALIENTES LIBRE ELECCIÓN
Alergología	22	39
Aparato Digestivo	11	233
Cardiología	4	145
Cirugía General y del Ap. Digestivo	27	149
Dermatología	16	512
Endocrinología	16	55
Ginecología	121	308
Medicina interna	14	44
Nefrología	4	12
Neumología	14	60
Neurología	27	259
Obstetricia	18	81
Oftalmología	23	412
Otorrinolaringología	46	281
Pediatría AE	0	43
Rehabilitación Adulto	7	8
Reumatología	7	73
Traumatología	206	876
Urología	12	200
TOTAL	595	3.790

Fuente: CMCAP

Decreto 51/2010, de 29 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se regula el ejercicio de la libertad de elección de médico de familia, pediatra y enfermero en Atención Primaria, y de hospital y médico en Atención Especializada en el Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid.

## CASUÍSTICA (CMBD)

## 25 GRD MÉDICOS MÁS FRECUENTES

GRD	DESCRIPCIÓN	EPISODIOS	%	ESTANCIA MEDIA	PESO MEDIO
560	PARTO	954	14,6%	2,14	0,2417
139	OTRA NEUMONÍA	851	13,0%	8,03	0,5434
137	INFECCIONES E INFLAMACIONES PULMONARES MAYORES	630	9,6%	6,37	0,8132
194	INSUFICIENCIA CARDIACA	291	4,4%	5,20	0,6887
140	ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRÓNICA	278	4,2%	5,63	0,6907
284	TRASTORNOS DEL TRACTO Y VESÍCULA BILIAR	154	2,3%	5,47	0,6241
463	INFECCIONES DE RIÑÓN Y TRACTO URINARIO	154	2,3%	4,63	0,4800
144	OTROS DIAGNÓSTICOS MENORES, SIGNOS Y SÍNTOMAS DE APARATO RESPIRATORIO	142	2,2%	4,44	0,5453
45	ACVA Y OCLUSIONES PRECEREBRALES CON INFARTO	115	1,8%	6,01	0,7366
282	TRASTORNOS DE PÁNCREAS EXCEPTO NEOPLASIA MALIGNA	99	1,5%	5,29	0,5244
640	NEONATO, PESO AL NACER >2499 G NEONATO NORMAL O NEONATO CON OTRO PROBLEMA	98	1,5%	2,66	0,1698
134	EMBOLISMO PULMONAR	87	1,3%	5,39	0,7083
720	SEPTICEMIA E INFECCIONES DISEMINADAS	85	1,3%	7,51	1,0964
249	OTRAS GASTROENTERITIS, NÁUSEAS Y VÓMITOS	77	1,2%	4,21	0,4682
466	MALFUNCIONAMIENTO, REACCIÓN O COMPLICACIÓN DE DISPOSITIVO QUIRÚRGICO GENITOURINARIO	62	0,9%	5,89	0,6675
469	DAÑO AGUDO DE RINÓN	57	0,9%	6,70	0,5952
130	ENFERMEDADES APARATO RESPIRATORIO CON VENTILACIÓN ASISTIDA DE MÁS DE 96 HORAS	56	0,9%	23,52	3,3556
53	CONVULSIONES	52	0,8%	3,54	0,5480
465	CÁLCULOS URINARIOS Y OBSTRUCCIÓN ADQUIRIDA DEL TRACTO URINARIO SUPERIOR	51	0,8%	4,37	0,4996
133	FALLO RESPIRATORIO	48	0,7%	5,65	0,7180
240	NEOPLASIA MALIGNA DIGESTIVA	47	0,7%	7,21	0,8829
254	OTROS DIAGNÓSTICOS DEL APARATO DIGESTIVO	46	0,7%	4,54	0,5702
566	OTROS DIAGNÓSTICOS ANTEPARTO	46	0,7%	3,22	0,2712
143	OTRAS ENFERMEDADES RESPIRATORIAS EXCEPTO SIGNOS, SÍNTOMAS Y DIAG. MENORES	45	0,7%	5,53	0,6737
663	OTRA ANEMIA Y TRASTORNOS HEMATOLÓGICOS Y DE ÓRGANOS HEMATOPOYÉTICOS	44	0,7%	4,57	0,5206
TOTAL GRDs MÉDICOS		6.556		5,73	0,5893

Fuente: CMBD

La diferencia del peso medio de la casuística 2020 respecto del año anterior en las tres tablas se debe a la clasificación de los GRD que se hace en base a la versión AP GRD 36 y los puntos de corte SERMAS-2020-APR36-Agudos mientras que la de 2019 es la versión APR35 y los puntos de corte SERMAS-2019-APR35-Agudos

## 25 GRD QUIRÚRGICOS MÁS FRECUENTES

GRD	DESCRIPCIÓN	EPISODIOS	%	ESTANCIA MEDIA	PESO MEDIO
540	CESÁREA	255	12,2%	3,1	0,4023
263	COLECISTECTOMÍA	130	6,2%	2,6	0,8700
446	PROCEDIMIENTOS URETRALES Y TRANSURETRALES	99	4,7%	3,5	0,6836
234	APENDICECTOMÍA SIN DIAGNÓSTICO PRINCIPAL COMPLEJO	91	4,4%	2,1	0,6091
302	SUSTITUCIÓN ARTICULACIÓN RODILLA	91	4,4%	5,4	1,0986
315	PROCEDIMIENTOS SOBRE HOMBRO, CODO Y ANTEBRAZO EXC. SUSTITUCIÓN DE ARTICULACIÓN	89	4,3%	1,8	0,8272
308	REPARACIÓN DE FRACTURA DE CADERA Y FÉMUR	73	3,5%	10,7	1,1570
313	PROCEDIMIENTOS SOBRE RODILLA Y PARTE INFERIOR DE LA PIERNA EXCEPTO PIE	72	3,4%	3,1	0,9593
443	PROCEDIMIENTOS SOBRE RIÑÓN Y TRACTO URINARIO POR PROCESOS NO MALIGNOS	59	2,8%	6,0	1,0217
544	DILATACIÓN Y LEGRADO, ASPIRACIÓN O HISTEROTOMÍA PARA DIAGNÓSTICOS OBSTÉTRICOS	59	2,8%	0,7	0,3128
301	SUSTITUCIÓN ARTICULACIÓN CADERA	58	2,8%	7,2	1,1818
174	INTERVENCIONES CORONARIAS PERCUTÁNEAS CON IAM	49	2,3%	4,8	1,5453
363	PROCEDIMIENTOS SOBRE MAMA EXCEPTO MASTECTOMÍA	46	2,2%	1,0	0,9322
98	OTROS PROCEDIMIENTOS SOBRE OÍDO, NARIZ, BOCA Y GARGANTA	46	2,2%	1,6	0,7955
231	PROCEDIMIENTOS MAYORES SOBRE INTESTINO GRUESO	42	2,0%	8,0	1,4135
519	PROC. SOBRE ÚTERO Y ANEJOS PARA LEIOMIOMA	42	2,0%	2,9	0,4832
97	AMIGDALECTOMÍA Y ADENOIDECTOMÍA	42	2,0%	1,1	0,4539
230	PROCEDIMIENTOS MAYORES SOBRE INTESTINO DELGADO	41	2,0%	11,2	1,7875
5	TRAQUEOSTOMÍA CON VM 96+ HORAS SIN PROCEDIMIENTO EXTENSIVO	39	1,9%	48,5	6,5532
513	PROC. SOBRE ÚTERO Y ANEJOS POR NO MALIGNIDAD, EXCEPTO LEIOMIOMA	38	1,8%	3,0	0,7006
228	PROCEDIMIENTOS SOBRE HERNIA INGUINAL, FEMORAL Y UMBILICAL	36	1,7%	1,8	0,7548
171	IMPLANT. MARCAPASOS CARDIACO PERMANENTE SIN IAM, FALLO CARDIACO O SHOCK	35	1,7%	3,6	1,4686
404	PROCEDIMIENTOS SOBRE TIROIDES, PARATIROIDES Y TRACTO TIROGLOSO	32	1,5%	2,3	0,8009
362	PROCEDIMIENTOS DE MASTECTOMÍA	31	1,5%	2,4	0,9083
314	PROCEDIMIENTOS SOBRE PIE Y DEDOS DEL PIE	26	1,2%	1,2	0,8306
TOTAL GRDs QUIRÚRGICOS		2.090		5,57	1,0553

Fuente: CMBD

## 25 GRD CON MAYOR CONSUMO DE RECURSOS

GRD	DESCRIPCIÓN	EPISODIOS	%	ESTANCIA MEDIA	PESO MEDIO
137	INFECCIONES E INFLAMACIONES PULMONARES MAYORES	630	7,3%	6,37	0,8132
139	OTRA NEUMONÍA	851	9,8%	8,03	0,5434
5	TRAQUEOSTOMÍA CON VM 96+ HORAS SIN PROCEDIMIENTO EXTENSIVO	39	0,5%	48,46	6,5532
560	PARTO	954	11,0%	2,14	0,2417
194	INSUFICIENCIA CARDIACA	291	3,4%	5,20	0,6887
140	ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRÓNICA	278	3,2%	5,63	0,6907
130	ENFERMEDADES APARATO RESPIRATORIO CON VENTILACIÓN ASISTIDA DE MÁS DE 96 HORAS	56	0,6%	23,52	3,3556
263	COLECISTECTOMÍA	130	1,5%	2,65	0,8700
540	CESÁREA	255	2,9%	3,11	0,4023
302	SUSTITUCIÓN ARTICULACIÓN RODILLA	91	1,1%	5,42	1,0986
284	TRASTORNOS DEL TRACTO Y VESÍCULA BILIAR	154	1,8%	5,47	0,6241
720	SEPTICEMIA E INFECCIONES DISEMINADAS	85	1,0%	7,51	1,0964
45	ACVA Y OCLUSIONES PRECEREBRALES CON INFARTO	115	1,3%	6,01	0,7366
308	REPARACIÓN DE FRACTURA DE CADERA Y FÉMUR	73	0,8%	10,71	1,1570
144	OTROS DIAGNÓSTICOS MENORES, SIGNOS Y SÍNTOMAS DE APARATO RESPIRATORIO	142	1,6%	4,44	0,5453
174	INTERVENCIONES CORONARIAS PERCUTÁNEAS CON IAM	49	0,6%	4,78	1,5453
463	INFECCIONES DE RIÑÓN Y TRACTO URINARIO	154	1,8%	4,63	0,4800
315	PROCEDIMIENTOS SOBRE HOMBRO, CODO Y ANTEBRAZO EXC. SUSTITUCIÓN DE ARTICULACIÓN	89	1,0%	1,83	0,8272
230	PROCEDIMIENTOS MAYORES SOBRE INTESTINO DELGADO	41	0,5%	11,24	1,7875
313	PROCEDIMIENTOS SOBRE RODILLA Y PARTE INFERIOR DE LA PIERNA EXCEPTO PIE	72	0,8%	3,10	0,9593
301	SUSTITUCIÓN ARTICULACIÓN CADERA	58	0,7%	7,24	1,1818
446	PROCEDIMIENTOS URETRALES Y TRANSURETRALES	99	1,1%	3,47	0,6836
134	EMBOLISMO PULMONAR	87	1,0%	5,39	0,7083
443	PROCEDIMIENTOS SOBRE RIÑÓN Y TRACTO URINARIO POR PROCESOS NO MALIGNOS	59	0,7%	5,97	1,0217
231	PROCEDIMIENTOS MAYORES SOBRE INTESTINO GRUESO	42	0,5%	7,98	1,4135
<b>TOTAL GRDs</b>		<b>8.646</b>		<b>5,69</b>	<b>0,7020</b>

Fuente: CMBD

## CONTINUIDAD ASISTENCIAL

Los decretos del [Área Única](#) y [Libre Elección](#) de la Comunidad de Madrid del año 2010, marcan un escenario en el que se hace imprescindible impulsar el establecimiento de una cultura de trabajo conjunto y organizado entre los diferentes ámbitos asistenciales.

La continuidad asistencial se entiende como un elemento esencial que añade valor a la asistencia sanitaria prestada en la Comunidad de Madrid, y como un elemento de garantía de una atención de calidad. De esta forma, se establecen acciones que refuerzan el vínculo, relación y compromiso entre la Atención Especializada, la Atención Primaria y el entorno social en pacientes institucionalizados, permitiendo así una atención sanitaria continuada de los pacientes.

A continuación, se presentan los principales resultados de la actividad desarrollada por este centro en el ámbito de la continuidad asistencial.

### Comisiones

- Comisión de Continuidad Asistencial: Dirección Asistencial con el conjunto de Directores de Continuidad Asistenciales de los hospitales correspondientes a esa Dirección Asistencial.
- Comisión de Sector Asistencial: Director de Continuidad Asistencial con Atención Primaria (Dirección Asistencial y Directores de centro)
- Comisión de Coordinación Asistencial en Farmacoterapia (trimestral): participan profesionales asistenciales de Atención Primaria y del HU Infanta Cristina (HUIC), equipo directivo y Farmacia de Atención Primaria y del HUIC.
- Comisión del Dolor: participan profesionales del HUIC y de Atención Primaria.
- Comité de Prevención del Tabaquismo: participan profesionales de Atención Primaria (trimestral)

### Líneas de Trabajo

- Potenciar el uso de la e-Consulta por los profesionales de Atención Primaria
  1. Seguimiento de las e-Consultas realizadas en Atención Primaria por la Dirección de Continuidad Asistencial del hospital.
  2. Realización de un informe con la actividad realizada que se envía mensualmente a los directores de centro y Dirección Asistencial Sur.
  3. Implementación de nuevas e-Consultas.
- Mejorar la comunicación entre los distintos niveles de asistencia sanitaria:



1. Revisión y actualización de correos corporativos de las distintas especialidades hospitalarias.
  2. Revisión y actualización de correo corporativo y teléfono del especialista consultor.
  3. Revisión y actualización de correo corporativo y referente en las áreas de Atención Primaria.
  4. Poner de nuevo en conocimiento de todos los Centros de Salud y consultorios los teléfonos y email de comunicación con la ECA (enfermera de Continuidad Asistencial).
  5. Realizar reuniones programadas con enfermería de Atención Primaria y de Continuidad Asistencial.
- Uso racional del Medicamento
    1. Mejora en la prescripción de IBP: elaboración de un documento consensuado (Atención Primaria/Atención Hospitalaria) sobre indicaciones de gastroprotección.
    2. Mejora en la prescripción de medicación inadecuada: elaboración de un documento consensuado (Atención Primaria/Atención Hospitalaria) sobre Medicamentos Potencialmente Inadecuados.
  - Sistematizar la información: Elaborar y Difundir Cuadro de Mando
    1. Tasas de derivación.
    2. Información sobre PCC.
  - Impulsar la formación continuada y el aprendizaje de los profesionales de ambos ámbitos (Atención Primaria y Hospitalaria) en el abordaje integrado de la atención a las personas y en la coordinación entre ámbitos.
    1. Formación en Dermatoscopia.
    2. Formación en Dolor Agudo/Crónico.



## CUIDADOS

La Dirección de Enfermería, en línea con la Gerencia, para conseguir su misión, interrelaciona todos los aspectos clave de la gestión de cuidados, basándose en la metodología Enfermera de Planes de Cuidados, procedimientos y el desarrollo de la Enfermería Avanzada.

### Planes de cuidados estandarizados

Los distintos ámbitos del Hospital (Urgencias, Hospitalización, Bloque quirúrgico y área ambulatoria), cuentan con el desarrollo de Planes de cuidados. Se gestionan mediante el sistema informático SELENE y durante el año 2020 el porcentaje de cumplimiento de dichos Planes de Cuidados ha sido del 93,3%.

### Protocolos y registros enfermeros

Los Protocolos actualizados y difundidos de cuidados de Enfermería son 84, de los cuales nuevos de 2020 han sido 9.

### Actividades vinculadas a la Enfermería de Práctica Avanzada

Con el objetivo de desarrollar la Enfermería Avanzada en nuestro hospital, en 2020 han estado activos los siguientes programas:

- Enfermería Avanzada en Cuidados Paliativos
- Enfermería Avanzada en Digestivo
- Enfermería Avanzada en Rehabilitación Quirúrgica
- Enfermería Avanzada en la Gestión del caso del Paciente Crónico Complejo
- Enfermería Avanzada en Cardiología
- Enfermería Avanzada en Urología
- Enfermería Avanzada en Endocrino



## ÁREAS DE SOPORTE Y ACTIVIDAD

- Alimentación: dietas servidas  
Desayuno: 56.861  
Comida: 60.032  
Merienda: 50.317  
Cena: 56.809
- Lavandería: ropa procesada  
Kilogramos de ropa procesada: 99.912.
- Limpieza: metros cuadrados  
Superficie: 74.022 m<sup>2</sup>
- Seguridad y vigilancia: Actuaciones y tipos  
Controles de acceso, patrullas de inspección y control, custodia de objetos, intervención y respuesta ante incidentes de seguridad, prevención de delitos, custodia de objetos.
- Servicios Técnicos Actuaciones por oficios  
Número de órdenes de trabajo realizadas:  
Mantenimiento preventivo: 4.729.  
Mantenimiento correctivo: 6.974  
Mantenimiento técnico – legal: 125
- Electromedicina: Actuaciones  
Las actuaciones y desempeño de este área en el ejercicio 2020, estuvieron muy afectados por la demanda asociada a la crisis COVID-19 a la que tuvo que darse respuesta, desde el punto de vista de entrada en funcionamiento de nuevos equipos, reorganización de tecnologías, reingeniería de procesos, rapidez en la respuesta a la demanda de los servicios asistenciales.  
  
En el ejercicio se gestionaron inversiones en equipamiento por importe superior a 1 millón de euros, de los que más del 50% se refirieron a tecnologías y equipos asociadas a COVID-19.  
  
Nº de órdenes de trabajos (partes) recibidos: 1.510.
- Régimen jurídico: A continuación se enumeran las diferentes actuaciones realizadas por el departamento jurídico:  
Asesoría jurídica a los directivos del centro  
Respuesta a solicitudes de Juzgados/Diligencias Policiales  
Presentación de denuncias por agresiones a profesionales, robos y sustracciones  
Gestión de comunicaciones REMAC: Situaciones Conflictivas  
Pacientes  
Revisión de contratos  
Mesa de contratación en concursos públicos  
Asesoría jurídica a profesionales

Gestión de las reclamaciones patrimoniales  
Seguimiento/control de Sociedad Concesionaria  
Seguimiento del protocolo de atención integral a las víctimas de agresiones sexuales en Parla  
Gestión de citaciones judiciales de profesionales como testigos por videoconferencia  
Formación en derecho sanitario y protección de datos  
Responsable de prácticas de post grado de licenciados en Derecho por la Universidad Autónoma de Madrid  
Seguimiento de la política de protección de datos  
Coordinación del Foro de Derecho Sanitario del Hospital U. La Paz.

- **Sistemas y Tecnología de la Información: Proyectos por áreas, actuaciones e incidencia.**  
El departamento de Sistemas de Información y Comunicaciones gestiona los avanzados sistemas que sirven para automatizar los procesos clínicos y de gestión con el compromiso de garantizar la Información almacenada desde la triple perspectiva de disponibilidad, integridad y confidencialidad. El departamento ha sido reconocido con dos certificaciones externas: la Norma internacional ISO/IEC 27001:2013 y el Esquema Nacional de Seguridad.
- **Gestión Ambiental**  
Sistema de Gestión Ambiental implantado, bajo los criterios de la Norma UNE EN ISO 14001:2015.
- **Volumen por tipo de residuos: papel, envases, residuos sólidos, orgánicos, infecciosos, citostáticos, químicos + industriales**  
**Producción y gestión de residuos 2020:**
  - Residuos no peligrosos: 405.702 kg.
  - Residuos peligrosos: 134.922 kg.
  - Residuos biosanitarios clase III: 118.720 kg.
  - Residuos químicos Clase V: 10.188 kg.
  - Residuos citotóxicos clase VI: 6.014 kg.
- **Planes específicos para adecuación de consumos de Gas, Electricidad, Agua, otros**  
El Hospital tiene establecido con la Sociedad Concesionaria responsable de la explotación de las instalaciones, un Plan de Eficiencia Energética, que alcanza a los tres tipos de consumos. En el ejercicio 2020 este plan ha arrojado ahorros relevantes (medidos en función de niveles de referencias ajustados a las variaciones de temperatura u otras situaciones climatológicas objetivas, y según variaciones en la actividad):
  - Electricidad: 18, 56 €.
  - Gas natural: 28, 43 %.
  - Agua: 42,21 %.





## **Calidad**

Objetivos institucionales  
de calidad  
Comisiones Hospitalarias  
Grupos de Mejora  
Certificaciones y  
Acreditaciones

# 4

## CALIDAD

### OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE CALIDAD

#### DATOS COMPARATIVOS CON GRUPO 1 Y SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD

#### 1. PROMOVER LA MEJORA DE LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL

INDICADOR	Fórmula/Meta	HU INFANTA CRISTINA	Grupo 1 (media)	GLOBAL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD (media)
PORCENTAJE DE ACTUACIONES CONSIDERADAS PRIORITARIAS REALIZADAS POR LAS UFGRS	Nº TOTAL de reuniones de la UFGRS mantenidas en el último trimestre	2	1	2
	Analizados los incidentes de seguridad en el hospital, notificados a través de "CISEMadrid"(si/no)	SÍ	100%	100%
	Revisados los resultados del estudio ESHMAD en una reunión de la UFGRS proponiendo, en su caso, acciones de mejora (si/no)	SÍ	100%	97%
	Examinado las actuaciones sobre seguridad del paciente, desarrolladas en el centro durante la pandemia y en relación con el SARS-CoV-2, procurando identificar buenas prácticas (si/no)	SÍ	100%	100%

#### 2. IMPULSAR EL COMPROMISO DE LOS EQUIPOS DIRECTIVOS CON LA SEGURIDAD DEL PACIENTE.

INDICADOR	Fórmula/Meta	HU INFANTA CRISTINA	Grupo 1 (media)	GLOBAL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD
PARTICIPACIÓN ACTIVA DE DIRECTIVOS EN REUNIONES O VISITAS A LAS UNIDADES: "RONDAS DE SEGURIDAD"	Nº rondas UCI realizadas	1	0,4	0,9
	Nº rondas hospitalización pacientes COVID-19 incluidas las Unidades de Cuidados Respiratorios Intermedios	0	0,5	0,8
	Nº rondas urgencias realizadas	1	1	0,9
	Nº rondas otras unidades/servicios	4	1,2	1



Nº total de rondas	6	3	3,1
--------------------	---	---	-----

### 3. IDENTIFICAR ÁREAS DE MEJORA PARA CONSOLIDAR Y OPTIMIZAR LA SEGURIDAD DEL PACIENTE QUIRÚRGICO

INDICADORES	Fórmula/Meta	HU INFANTA CRISTINA	Grupo 1 (media)	GLOBAL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD
DESARROLLO DE LA SEGURIDAD EN EL PACIENTE QUIRÚRGICO	Informe realizado(si/no)	SI	80%	96%
	Informe áreas de mejora(si/no)	SI	80%	96%

### 4. IDENTIFICAR ÁREAS DE MEJORA PARA CONSOLIDAR Y MEJORAR LA GESTIÓN DE RIESGOS SANITARIOS

INDICADORES	Fórmula/Meta	HU INFANTA CRISTINA	Grupo 1 (media)	GLOBAL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD
CONSOLIDACIÓN Y MEJORA DE LA GESTIÓN DE RIESGOS SANITARIOS	Informe realizado(si/no)	SI	80%	96%
	Informe áreas de mejora(si/no)	SI	80%	96%

### 5. FAVORECER LA ADHERENCIA A LA PRÁCTICA DE LA HIGIENE DE MANOS.

INDICADORES	Fórmula/Meta	HU INFANTA CRISTINA	Grupo 1 (media)	GLOBAL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD
DESARROLLO DE ACTUACIONES PARA MEJORAR HIGIENE DE MANOS	Mantiene nivel alcanzado el año previo en autoevaluación de la OMS (si/no)	SI	100%	88%
	% de preparados de base alcohólica (PBA) en cada punto de atención (fijos o de bolsillo)* >95% y difusión de carteles recordatorio/informativos sobre higiene de manos en todo el centro (si/no)	SI	83%	91%
	Realizada formación en higiene de manos entre los profesionales*, en especial los de nueva incorporación, bien de forma presencial u online (si/no)	SI	100%	100%

## 6. FOMENTAR ACTUACIONES PARA MEJORAR LA CALIDAD PERCIBIDA DE LOS USUARIOS

INDICADORES	Fórmula/Meta	HU INFANTA CRISTINA	Grupo 1 (media)	GLOBAL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD
DESPLIEGUE DE PROCESOS ORGANIZATIVOS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD PERCIBIDA	Nº de reuniones del Comités Calidad Percibida	2	3	3
	Planteadas acciones de mejora en Consultas externas (si/no)	Sí realizada	83%	93%
	Planteadas acciones de mejora en hospitalización (si/no)	Sí realizada	83%	88%
	Planteadas acciones de mejora en urgencias (si/no)	Sí realizada	67%	85%
	Planteadas acciones de mejora en cirugía ambulatoria (si/no)	Sí realizada	83%	75%
	Realizada comparación encuesta 2018-2019 (si/no)	Sí	83%	85%
	Aplicadas técnicas cualitativas en los segmentos de menor valoración derivadas de la encuesta de satisfacción 2019 (si/no)	NO	16%	35%
	Cumplimentada información sobre situación del Comité de Calidad Percibida	Sí	100%	100%

## 7. REVISAR Y MEJORAR LOS RESULTADOS CLAVE DE LA ORGANIZACIÓN<sup>1</sup>

### 8. PROMOVER Y DESPLEGAR EL MARCO DE RECONOCIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS GERENCIAS

INDICADORES	Fórmula/Meta	HU INFANTA CRISTINA	Grupo 1 (media)	GLOBAL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD
DESPLIEGUE DE ACTUACIONES PARA LA PROMOCIÓN DE LA RSS	Revisado informe (si/no)	Sí	100%	94%
	Identificadas áreas de mejora (si/no)	Sí	100%	94%

<sup>1</sup> Objetivo no aplicable por el retraso en la publicación del Observatorio de Resultados, a fecha de evaluación.

### 9. FOMENTAR ACTUACIONES PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN AL DOLOR

INDICADORES	Fórmula/Meta	HU INFANTA CRISTINA	Grupo 1 (media)	GLOBAL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD
DESPLIEGUE DE PROCESOS ORGANIZATIVOS PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN AL DOLOR	Nº reuniones Comité del Dolor	1	1	2
	Continuidad asistencial con atención primaria (si/no)	SI	83%	85%
	Actuaciones dolor-SARS-CoV-2 (si/no)	NO	50%	76%

### 10. FOMENTAR ACTUACIONES PARA LA COOPERACIÓN SANITARIA DE ÁMBITO INTERNACIONAL

INDICADORES	Fórmula/Meta	HU INFANTA CRISTINA	Grupo 1 (media)	GLOBAL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD
DESPLIEGUE DE PROCESOS ORGANIZATIVOS PARA LA MEJORA DE LA COOPERACIÓN SANITARIA	Establecido un referente de cooperación sanitaria en el hospital (si/no)	SI	100%	100%
	Elaborada memoria de las actividades de cooperación desarrolladas (si/no)	NO	50%	62%

## COMISIONES HOSPITALARIAS

NOMBRE	Nº INTEGRANTES	NÚMERO REUNIONES
COMISIÓN DE DIRECCIÓN	6	32
JUNTA TÉCNICO ASISTENCIAL	14	4
C. ACTIVIDAD	4	8
C. ATENCIÓN AL DOLOR Y PALIATIVOS	13	2
C. ASISTENCIAL EN FARMACOTERAPIA	15	0
C. FARMACIA Y TERAPEÚTICA	18	8
C. HEMOTERAPIA TRANSFUSIÓN Y HEMODERIVADOS	13	4
C. INFECCIÓN HOSPITALARIA, PROFILAXIS Y POLÍTICA ANTIBIÓTICA	16	1
C. MEDICAMENTOS PELIGROSOS	9	0
C. LACTANCIA MATERNA	20	3
C. MEJORA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	9	0
C. MORTALIDAD	10	2
C. QUIRÓFANO	13	49
C. MESA DE CAMAS	6	49
C. DIRECTOR DE SEGURIDAD DEL PACIENTE	11	4
C. SEGURIDAD Y SALUD	4	4
C. TRANSPLANTES	10	2
C. TUMORES	10	3
C. URGENCIAS Y VIOLENCIA DE GÉNERO	10	2
C. TERAPIAS VENTILATORIAS	5	0
C. BIBLIOTECA	5	1
C. CALIDAD PERCIBIDA	12	2
C. CATÁSTROFES Y AUTOPROTECCIÓN	13	0
C. COMPRAS Y EVALUACIÓN DE TECNOLOGÍAS	4	11
C. DOCENCIA	9	4
C. EVALUACIÓN DE CARRERA PROFESIONAL	3	2
C. HISTORIAS CLÍNICAS Y DOCUMENTACIÓN	12	1
C. DE HUMANIZACIÓN	8	0
C. INVESTIGACIÓN	12	3
C. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	12	0
C. PREVENCIÓN DEL TABAQUISMO	14	1
C. SEGURIDAD DE SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN	6	5
C. TÉCNICA DE COORDINACIÓN DE LA INFORMACIÓN	6	5
COMISIÓN MIXTA CON S. CONCESIONARIA	6	0
COMISIÓN DE EVALUACIÓN SIGI CON S. CONCESIONARIA	5	1

## GRUPOS DE MEJORA

NOMBRE	Nº INTEGRANTES	NÚMERO REUNIONES
+MOS (Proyecto Sumamos)	13	8
Plan Estratégico	6	20
Unidad Clínica Hospitalaria Multidisciplinar ComCovid 19	11	5

## CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES



## Certificaciones

SERVICIO/UNIDAD	NORMA	CERTIFICACIÓN INICIAL	VIGENCIA	ENTIDAD CERTIFICADORA
Farmacia	UNE EN ISO 9001:2015	2017-01-02	2023-01-02	AENOR
Anatomía Patológica	ISO 9001	2017-01-02	2023-01-02	AENOR
Atención al Paciente	ISO 9001	2017-01-02	2023-01-02	AENOR
Todo el Hospital	ISO/IEC 27001:2014	2015-11-16	2021-11-16	AENOR
Servicios asistenciales	UNE 179003	2016-01-11	2022-01-11	AENOR
Conformidad con el esquema Nacional de Seguridad	Ens-2019/004	2019	2021	ENAC
Laboratorio	Une en ISO 9001:2015	2013	2022	BUREAU VERITAS
Concesionaria. Todos los servicios	ISO 45001:2018	2019	2022	ENAC
Concesionaria. Todos los servicios	UNE EN ISO 9001:2015	2011	2023	AENOR

## Accreditaciones

SERVICIO/UNIDAD	ACREDITACIÓN INICIAL	VIGENCIA DE LA ACREDITACIÓN	ENTIDAD ACREDITADORA
EFQM 400+	2015	2022	BUREAU VERITAS
Accreditación QH	2016	2022	IDIS
Consulta especializada en Tabaquismo	2013	2022	SEPAR
Asistencia al nacimiento y lactancia	2011		IHAN-UNICEF
Medicina Interna. Semi Excelente	2018		SEMI
Sec-Calidad.AP.	2020	Definitivo	SECAR
Hospital sin Humo, Categoría Oro	2010	2021	Dirección General de Salud Pública de la Consejería de Sanidad de la CAM



## **El sistema al servicio de las personas**

Experiencia del paciente y calidad percibida  
Información y atención a la ciudadanía  
Otras actividades de atención a las personas  
Trabajo social  
Registro de voluntades anticipadas  
Responsabilidad social corporativa

# 5

## EL SISTEMA AL SERVICIO DE LAS PERSONAS

### EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y CALIDAD PERCIBIDA

El Hospital Universitario Infanta Cristina tiene desarrollado un “PROYECTO EXPERIENCIA DEL PACIENTE” en el que está definido el procedimiento para su realización con las diferentes fases y cronograma.

Actualmente están en proceso cinco Proyectos de Experiencia del Paciente. Durante el año 2020 se avanzó según el cronograma particular de cada uno de ellos, que detallamos en el siguiente cuadro:

ACTUACIONES 2020 EXPERIENCIA DEL PACIENTE	PARTO DE BAJO RIESGO	UCI: PACIENTES SCASEST	HOSPITAL DE DÍA	UNIDAD BREVE HOSP PSIQUIÁTRICA	URGENCIAS PEDIÁTRICAS
<b>FASE 1: PREPARACIÓN</b>					
Identificación Actuación Experiencia del Paciente					
Presentación Proyecto Experiencia del Paciente al Servicio/Unidad					
Aceptación realización "Experiencia del Paciente"					
Definir Área de Actuación					
Definir el motivo de realización de este Proyecto					
Nombrar responsable del Proyecto, y un EQUIPO VIAJE DEL PACIENTE multidisciplinar					
Definir el alcance de lo que se desea realizar, dónde empieza y dónde termina. Marcar los límites					
Identificar la persona tipo sobre la que se desea trabajar. El <i>patient persona</i> es una representación ficticia de nuestros pacientes. Para su elaboración nos basamos tanto en datos demográficos y comportamientos de nuestros pacientes, añadiendo sus historias personales, motivaciones y preocupaciones. Incorporando además, lo que valoran y cómo nuestra soluciones encajan en su vida cotidiana. Para su definición cumplimentar la <b>FICHA IDENTIFICACIÓN PATIENT PERSONA</b>					
Notificar al Comité Director Experiencia del Paciente: área de actuación, responsable, alcance, patient persona ( <b>FICHA</b> )					
<b>FASE 2: REALIZACIÓN</b>					
Convocar grupo de trabajo (EQUIPO VIAJE DEL PACIENTE) para la realización del viaje del paciente					07/01/2020
Mapear todo el camino recorrido por el paciente con los profesionales: VIAJE DEL PACIENTE					21/01/2020
Convocar grupos de pacientes (patient persona)					05/02/2020

ACTUACIONES 2020 EXPERIENCIA DEL PACIENTE	PARTO DE BAJO RIESGO	UCI: PACIENTES SCASEST	HOSPITAL DE DÍA	UNIDAD BREVE HOSP PSIQUIÁTRICA	URGENCIAS PEDIÁTRICAS
Presentar EL VIAJE DEL PACIENTE a cada uno de los Grupos de pacientes. En la reunión pedir a los pacientes que nos verifiquen el viaje diseñado, y nos trasladen sus puntos críticos y puntos (KMOTS)					14/02/2020
Elaborar <b>Resumen VIAJE DEL PACIENTE</b>					30/10/2020
Reunión responsable del Proyecto, Unidad Funcional de Mejora y Comité Director de Experiencia del Paciente: presentación resultado Viaje del Paciente y decisión número de Planes de Mejora a realizar					15/11/2020
Desarrollo <b>ENCUESTA VALORACIÓN</b> : <a href="#">consultar la percepción de los pacientes respecto a los puntos críticos señalados en las reuniones de grupos de pacientes</a>					
Realización de encuesta de valoración consultando a los pacientes su percepción respecto a los puntos críticos señalados en las reuniones de grupos de pacientes					
Diseñar y poner en marcha TODOS los <b>PLANES DE ACCIÓN</b> necesarios para mejorar la experiencia		05/02/2020			
Realización de la misma Encuesta de valoración consultando a los pacientes su percepción respecto a los puntos críticos una vez implementados los Planes de Acción					
<b>FASE 3: INFORME FINAL</b>					
Presentación por el responsable del Proyecto de los resultados al Comité Director de Experiencia del Paciente	Realizado PLAN HUMANIZACIÓN DEL PARITORIO			Realizado PLAN HUMANIZACIÓN UNIDAD HOSP. PSIQUIATRÍA	
<b>FASE: REVISIÓN</b>					
Revisión de todo el circuito cada cierto tiempo o cuando haya un cambio significativo en el viaje del paciente. Cambio significativo: cuando haya un cambio en el circuito o actividades, o cuando en base a cualquier instrumentos de percepción (encuestas, reclamaciones..) subyaga una mala satisfacción de los pacientes					

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

En septiembre 2020 se instalaron diez terminales para recoger en tiempo real la satisfacción de los usuarios en diferentes áreas del hospital: Urgencias, Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA), Consultas Externas y Hospitalización.

Este sistema da voz a los pacientes y nos permite conocer su percepción en tiempo real para identificar áreas de mejora al instante y transformar su experiencia en el centro.



## INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

### RECLAMACIONES

	2019	2020	VAR.	%VAR.
RECLAMACIONES	278	224	-54	-19,42%

### PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN

MOTIVO	2020	% 2020	% ACUMULADO
Disconformidad con la Asistencia	64	28,57%	28,57%
Retraso en la atención	37	16,52%	45,09%
Desacuerdo con Organización y Normas	31	13,84%	58,93%
Trato Personal	31	13,84%	72,77%
Demora en consultas o pruebas diagnósticas	21	9,38%	82,14%
Citaciones	9	4,02%	86,16%

### ÍNDICE DE RECLAMACIONES

	2019	2020	VAR.	%VAR.
Nº de reclamaciones/10.000 actos asistenciales	8,27	6,07	-2,2	-26,60%

Fuente: Cestrack

Se entiende por actividad asistencial la suma de los siguientes parámetros:

- N° de consultas realizadas.
- N° de urgencias atendidas que no requirieron ingreso.
- N° de ingresos hospitalarios.
- N° de intervenciones quirúrgicas sin ingreso.

## OTRAS ACTIVIDADES DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS

El Servicio de Atención al Paciente tiene como principal misión atender personalmente las necesidades que los pacientes nos expresan, actuando como nexo con el resto de los profesionales y servicios del hospital, con el fin de facilitar información y asesoramiento ante las cuestiones planteadas, o resolver aquellos asuntos que pudiesen ser fuente de insatisfacción o disconformidad.

Además de atender las reclamaciones, gestiona las solicitudes de libre elección, la tramitación de las inscripciones de las Instrucciones Previas en el Registro, las solicitudes de copia de historia clínica, la gestión de determinadas citas preferentes, y tramitar cualquier otro escrito presentado.

En definitiva, el Servicio de Atención al Paciente ofrece respuesta a todas aquellas cuestiones o consultas que trasladan los usuarios del Hospital Universitario Infanta Cristina.

OTROS TRÁMITES REALIZADOS	2019	2020	Var.	%Var.
Solicitudes Ejercicio Derecho Libre Elección y Tramitación Segundas Opiniones	779	397	-382	-96,22%
Solicitudes Inscripción Instrucciones Previas	44	14	-30	-214,29%
Solicitudes Reintegro Prestaciones Ortoprotésicas y Reintegro de Gastos	371	18	-353	-1961,11%
Solicitudes ejercicio derechos SOPLAR	1.094	823	-271	-32,93%
Solicitudes de información y orientación	6.734	6.804	70	1,03%
Gestión de incidencias	3.730	1.462	-2.268	-155,13%
Tramitación de citas	4.638	2.710	-1.928	-71,14%
Otros trámites	797	556	-241	-43,35%
Recepción de escritos de pacientes y usuarios	158	122	-36	-29,51%

El detalle de los escritos de agradecimiento recibidos es el siguiente:

	2019	2020	Var.	%Var.
ESCRITOS AGRADECIMIENTO TRAMITADOS	65	51	-14	-27,45%

El número de atenciones y trámites realizados durante el 2020 ha sido bastante inferior al de años anteriores debido a la especial situación vivida durante este año.

## TRABAJO SOCIAL

La Unidad de Trabajo Social Hospitalaria atiende los determinantes sociales que condicionan el proceso de salud-enfermedad de los pacientes que se atienden en el centro, realizando una intervención socio-sanitaria. Los profesionales son, de este modo, el enlace entre el sistema sanitario y el resto de sistemas de protección social y la comunidad.

Las Líneas de actuación y funcionamiento de la Unidad de Trabajo Social (UTS):

- Atención directa a la demanda en los diferentes dispositivos asistenciales hospitalarios.
- Estudio de la demanda a través de la hoja de interconsulta u otros protocolos de actuación.
- Seguimiento y atención a la problemática social del enfermo/usuario en su entorno familiar y relacional, facilitando el acceso a recursos específicos.
- Integración del Trabajador Social en los distintos equipos multidisciplinares.
- Asistencia y participación en reuniones de equipos de las distintas Unidades y Servicios.
- Elaboración de protocolos de coordinación-derivación con otras Instituciones, con organismos públicos y privados.
- Participación en comisiones internas y externas, en programas de calidad y atención socio-sanitaria.
- Registro informático de la historia social y codificación de datos (SELENE)
- Elaboración de memoria de actividades anual.
- Favorecer la integración social del enfermo mental, a través de la intervención social en los distintos dispositivos y equipos interdisciplinares.
- Colaboración en proyectos de voluntariado socio-sanitario.
- Organización y asistencia a Cursos, Jornadas de trabajo, etc., de interés profesional.

Se han atendido las siguientes citas agendadas desde la U.T.S.:

	Cita sin prese. paciente (Telefonica).	Nuevo TS.	Revisión TS.	
ENERO	56	44	28	128
FEBRERO	58	41	24	123
MARZO	85	14	7	106
ABRIL	241	12	7	260
MAYO	159	18	30	207
JUNIO	123	41	44	208
JULIO	108	41	12	161
AGOSTO	113	25	16	154
SEPTIEMBRE	118	43	25	186
OCTUBRE	119	18	20	157
NOVIEMBRE	115	32	21	168
DICIEMBRE	104	26	2	132
	1.399	355	236	1.990

Se han atendido las siguientes Interconsultas desde la U.T.S.

ITC A UTS 2020	
CARDIOLOGÍA	3
CIRUGIA GENERAL	10
DERMATOLOGÍA	3
DIGESTIVO	5
ENDOCRINOLOGÍA	4
GERIATRÍA	31
GINECOLOGÍA	10
HEMATOLOGÍA	1
MEDICINA INTENSIVA	3
MEDICINA INTERNA	153
NEFROLOGÍA	1
NEONATOLOGÍA	26
NEUMOLOGÍA	0
NEUROLOGÍA	18
OBSTETRICIA	27
OFTALMOLOGÍA	1
ONCOLOGÍA	2
OTORRINO	3
PEDIATRÍA	34
PSIQUIATRÍA	17
REHABILITACIÓN	1
TRAUMATOLOGÍA	21
UNIDAD DE CUIDADOS PALIATIVOS	1
URGENCIAS	90
UROLOGÍA	2
<b>TOTAL</b>	<b>464</b>

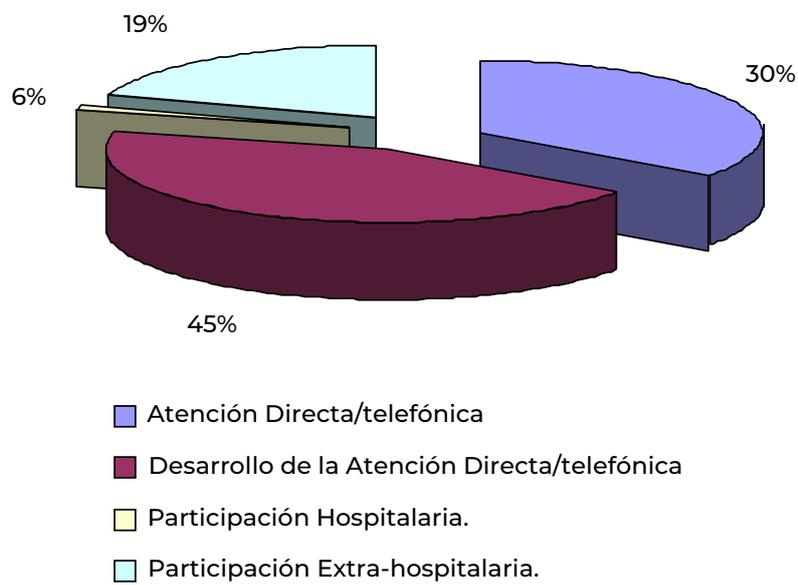
INTERCONSULTAS UTS 2020	
ENERO	37
FEBRERO	27
MARZO	24
ABRIL	41
MAYO	38
JUNIO	54
JULIO	37
AGOSTO	34
SEPTIEMBRE	35
OCTUBRE	46
NOVIEMBRE	49
DICIEMBRE	42
<b>TOTAL ITC</b>	<b>464</b>



Se ha cuantificado el reparto de la UTS de la siguiente manera:

- 1º Atención directa/telefónica al paciente.
- 2º Desarrollo de la atención directa/telefónica al paciente.
- 3º Participación hospitalaria.
- 4º Participación Extra-hospitalaria

Desarrollo Actividad Unidad de Trabajo Social 2020



PROTOCOLOS
ACOMPañAMIENTO A FAMILIARES/ALLEGADOS DE PACIENTES FALLECIDOS
ACTUACIÓN ANTE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN DEL MENOR (GUARDA O TUTELA)
ADOPCIÓN
AGRESIONES SEXUALES
MALTRATO INFANTIL
VIOLENCIA DE GÉNERO



PARTICIPACION HOSPITALARIA	PARTICIPACIÓN EXTRAHOSPITALARIA
Comisión de Violencia de Género	Coordinación con Atención Primaria
Grupo Promotor de Ética Asistencial	Coordinación con Servicios Sociales
Comisión de Cuidados Paliativos	Coordinación con el PMORVG
Programa de Paciente Crónico Complejo	Coordinación con el CAID
Comisión de la Carrera Profesional	Coordinación con Equipo de Atención Temprana
Coordinación con Centro de Salud Mental	Coordinación con Equipo de Apoyo Educativo
Mesas de ingresos sociales	Coordinación con el Servicio de Mediación Intercultural de Parla
Coordinación con Supervisores de Enfermería	Comisión de Apoyo a la Familia (CAF)
Atención a empresas de Servicios Funerarios	Mesa Violencia de Género
Atención al Duelo y apoyo a las familias	Consejo Local de Infancia y Adolescencia
Colaboración con Proyecto de Voluntariado: AECC y Pastoral y Salud	Mesa Interinstitucional de Parla
Coordinación con Asociaciones relacionadas con la Salud	Coordinación con Emergencias Sociales y Samur Social
	Coordinación con la Comisión de Tutela del Menor
	Coordinación con la Agencia Madrileña de Tutela de Adultos
	Coordinación con Consulados y Embajadas
	Coordinación con ENCIT
	Coordinación con los Hospitales de Media Estancia
	Coordinación con CEADAC (Centro Estatal de Atención al Daño Cerebral).
	Coordinación con Instituciones Penitenciarias
	Coordinación con centros de medidas cautelares de menores
	Coordinación con Cáritas, ACCEM, CEAR y Cruz Roja
	Coordinación con Residencias de Tercera Edad y Centros de Personas con Discapacidad
	Coordinación de Atención Especializada (UTS Hospitales Públicos y Privados) de la Comunidad de Madrid

INTERVENCIONES UTS AÑO 2020	
Adopción y tutela	2
Agresiones Sexuales	13
Derivaciones a Hospitales de Media Estancia	84
Derivaciones CIASI	3
Derivaciones CIMASCAM	3
Embarazadas menores de 18 años (Partos)	11
Informes Sociales a Fiscalía	10
Informes Sociales para el Pago por Endoso	5
Interrupción Voluntaria de Embarazo	8
Maltrato infantil	2
Menores en situación de riesgo social	3
Mujeres con mutilación genital	2
Pacientes tutelados	5
Personas sin hogar	3
Reuniones CAF	3
Sepelios Asistenciales	3
Violencia de Género	72

INTERVENCIONES CON PACIENTES COVID	
Hotel sanitizado NH Parla	17
Traslados a Hoteles Sanitarizados Leganés/Madrid	12
Éxitus (acompañamiento a las familias)	54
Traslado al Centro de Aislamiento de Mayores	1
Traslados a Hospitales de Media Estancia	16
Entrega de pertenencias de pacientes	20
Otros (Coordinaciones SS.SS)	22
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>

## REGISTRO DE VOLUNTADES ANTICIPADAS

El número de Instrucciones Previas que se han tramitado durante el 2020 ha sido bastante inferior al de años anteriores debido a la especial situación vivida este año.

	2019	2020	Var.	%Var.
REGISTRO DE VOLUNTADES ANTICIPADAS	44	12	-32	-266,67%

## RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

### Cooperación

La situación epidemiológica impidió llevar a cabo actividades de cooperación internacional a nivel institucional, aunque sí de manera particular profesionales del hospital se desplazaron a Camerún para practicar cirugías, atención primaria, promoción de la salud y obstetricia.

La unidad de Farmacia del hospital participó con donación de anestésicos y antibióticos.

El hospital participó en la campaña “Operación Niño de la Navidad”, uno de los mayores proyectos solidarios infantiles navideños del mundo dirigido por la ONG Samaritan’s Purse y coordinado en España o por Decisión, una entidad benéfica evangélica no lucrativa. El proyecto consiste en el envío de cajas de zapatos rellenas de regalos, material higiénico y escolar, a las zona mas necesitadas.

### Asociaciones y voluntariado

El HU Infanta Cristina mantiene acuerdos con diversas asociaciones para facilitar la prestación de sus servicios de voluntariado en el centro.

- Asociación Española Contra El Cáncer
- Asociación Pastoral de Salud
- Consejo Evangélico
- Fundación Desarrollo y Asistencia

El hospital colabora activamente con la Asociación local Juventudes Hospitalarias de Parla, con la que organizó dos jornadas solidarias en las que participaron los profesionales del centro y la población de Parla:

- 07/06/2020. Recogida de alimentos y productos de 1ª necesidad.
- 21/12/2020. Recogida de productos y alimentos para niños.

El servicio de Neonatología ha alcanzado un acuerdo de colaboración con la Fundación aragonesa Estelar, por el que esta entidad dona “kits de bienvenida” compuestos por arrullo, gorro, manoplas y patucos para los recién nacidos en el hospital.

El Grupo de Apoyo Mutuo (GAM) al duelo perinatal Mariposas para el Duelo hizo entrega al Hospital Infanta Cristina de “Cajas del recuerdo” destinadas a familias que han sufrido la pérdida de su bebe.



## Celebración Días Nacionales/Mundiales

- 07/02/2020. Día Mundial de la Salud.
- 05/05/2020. Día Mundial de la Higiene de Manos.
- 12/05/2020. Día Mundial de la Enfermería.
- 31/05/2020. Día Mundial sin Tabaco.
- 17/06/2020. Día Mundial de Donación de Sangre.
- 19/10/2020. Día Mundial contra el Cáncer de Mama

## Mesas solidarias / informativas

- 04/02/2020. Campaña “Contra el cáncer cambia el guión”. Asociación Española Contra el Cáncer.
- 23/09/2020. Campaña “Cuestación Virtual”. Asociación Española Contra el Cáncer.
- 16/10/2020, Campaña “Saca pecho por ellas”. Asociación Española Contra el Cáncer.

## Actos culturales

- 22/12/2020. Exhibición de adiestramiento canino del Cuerpo de Policía Local de Parla, dentro del programa de actividades de Navidad.

## Acción y Sensibilización Ambiental

Puesta en marcha del proyecto piloto “Smart Bio Waste” para inertizar los Residuos Bio Sanitarios (RBE) y tratarlos como Residuo Sólido Asimilable a Urbano (RSAU), lo que permite su manipulación y retirada por el servicio de recogida de basuras convencional.

## Premios institucionales

Certificado de Reconocimiento SEC-CALIDAD-ATENCIÓN PRIMARIA de la Sociedad Española de Cardiología al Servicio de Cardiología del HUIC.

Certificado de Reconocimiento del Ministerio de Sanidad, la Sociedad Española de Medicina Intensiva, Crítica y Unidades Coronarias (SEMIYUC) y la Sociedad Española de Enfermería Intensiva y Unidades Coronarias (SEEIUC), a la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital por el proyecto “Neumonía Zero”.

Certificado de Reconocimiento del Ministerio de Sanidad, la Sociedad Española de Medicina Intensiva, Crítica y Unidades Coronarias (SEMIYUC) y la Sociedad

Española de Enfermería Intensiva y Unidades Coronarias (SEEIUC), a la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital por el proyecto “Bacteriemia Zero”.

El Hospital hizo entrega de los Premios MAFID en su X edición a los trabajos realizados por profesionales del Hospital, de forma individual o en grupo, que mejor contribuyeron a reflejar y/o estimular la estrategia del Centro en las categorías de “Mejor Publicación o Comunicación a Congreso” y “Mejor Aportación para el desarrollo de la Formación y la Docencia”.

#### Mejor Publicación o Comunicación a Congreso

- Premio: Body Changes and Decreased Sexual Drive after Dialysis: A Qualitative Study on the Experiences of Women at an Ambulatory Dialysis Unit in Spain. Autores: Miriam Álvarez Villarreal, Juan Francisco Velarde García, Lourdes Chocarro González, Jorge Pérez Corrales, Javier Guëita Rodríguez y Domingo Palacios Ceña.
- Diploma: Beneficios de optimización de los sistemas de almacenamiento de medicamentos existentes en planta por profesionales farmacéuticos. Autores: Raquel Moreno Díaz, Blanca Rodríguez Vargas, Elena Matilla García, Santaolalla García I, Carolina Apezteguía Fernández, María del Pilar Bautista Sanz, Luis Esteban Hoyo Gil

#### Mejor Aportación para el desarrollo de la Formación y la Docencia

- Premio: Habilidades de comunicación con personas con diversidad funcional en el ámbito sanitario. Autores: María del Pilar Jiménez Estévez y Rosario Ortuño Ribes.
- Diploma: Curso de RCP pediátrica y neonatal para facultativos y enfermeras. Autores: María Dolores Rodríguez Mesa y De la Morena Martínez Rocío





# Los profesionales del hospital

Recursos humanos  
Seguridad y salud laboral

# 6

## LOS PROFESIONALES DEL HOSPITAL

### RECURSOS HUMANOS

El año 2020, sin considerar los nombramientos eventuales por COVID-19, presenta un ligero incremento de profesionales en plantilla, incremento que supone un 0,75% de incremento de plantilla del Servicio Madrileño de Salud y un 3,75% de plantilla total, incluida la plantilla de la Sociedad Concesionaria.

Como datos más interesantes de plantilla, a continuación, se presentan unas tablas de distribución de profesionales:

PLANTILLA MEDIA 2020	2020		
	H	M	T
DIRECTIVO	3,00	2,00	5,00
NO SANITARIO	9,03	26,07	35,10
FACULTATIVO	76,99	180,43	257,42
SANITARIO	78,56	621,19	699,75
MIR	2,28	10,86	13,14
PIR	2,00	1,68	3,68
EIR	0,00	3,35	3,35
<b>TOTAL</b>	<b>171,86</b>	<b>845,58</b>	<b>1.017,44</b>

PLANTILLA MEDIA 2020	2020		
	H	M	T
DIRECTIVO	3,00	2,00	5,00
ESTATUTARIO	113,33	612,60	725,93
LABORAL FIJO	2,00	5,25	7,25
LABORAL INTERINO	5,63	24,87	30,50
EVENTUAL	47,90	200,86	248,76
<b>TOTAL</b>	<b>171,86</b>	<b>845,58</b>	<b>1.017,44</b>

PLANTILLA A 31/12/2020	2020			
	H	EDAD	M	EDAD
DIRECTIVO	3,00	57,89	2,00	52,88
FACULTATIVO	65,00	49,11	157,00	43,76
SANITARIO	50,00	43,27	509,00	44,98
NO SANITARIO	7,00	43,15	27,00	46,92
CONCESIONARIA	82,00	40,83	181,00	45,80
MIR	3,00	32,66	14,00	29,07
PIR	2,00	27,88	2,00	28,17
EIR	0,00	0,00	4,00	28,22
<b>TOTAL</b>	<b>212,00</b>	<b>40,61</b>	<b>896,00</b>	<b>41,70</b>



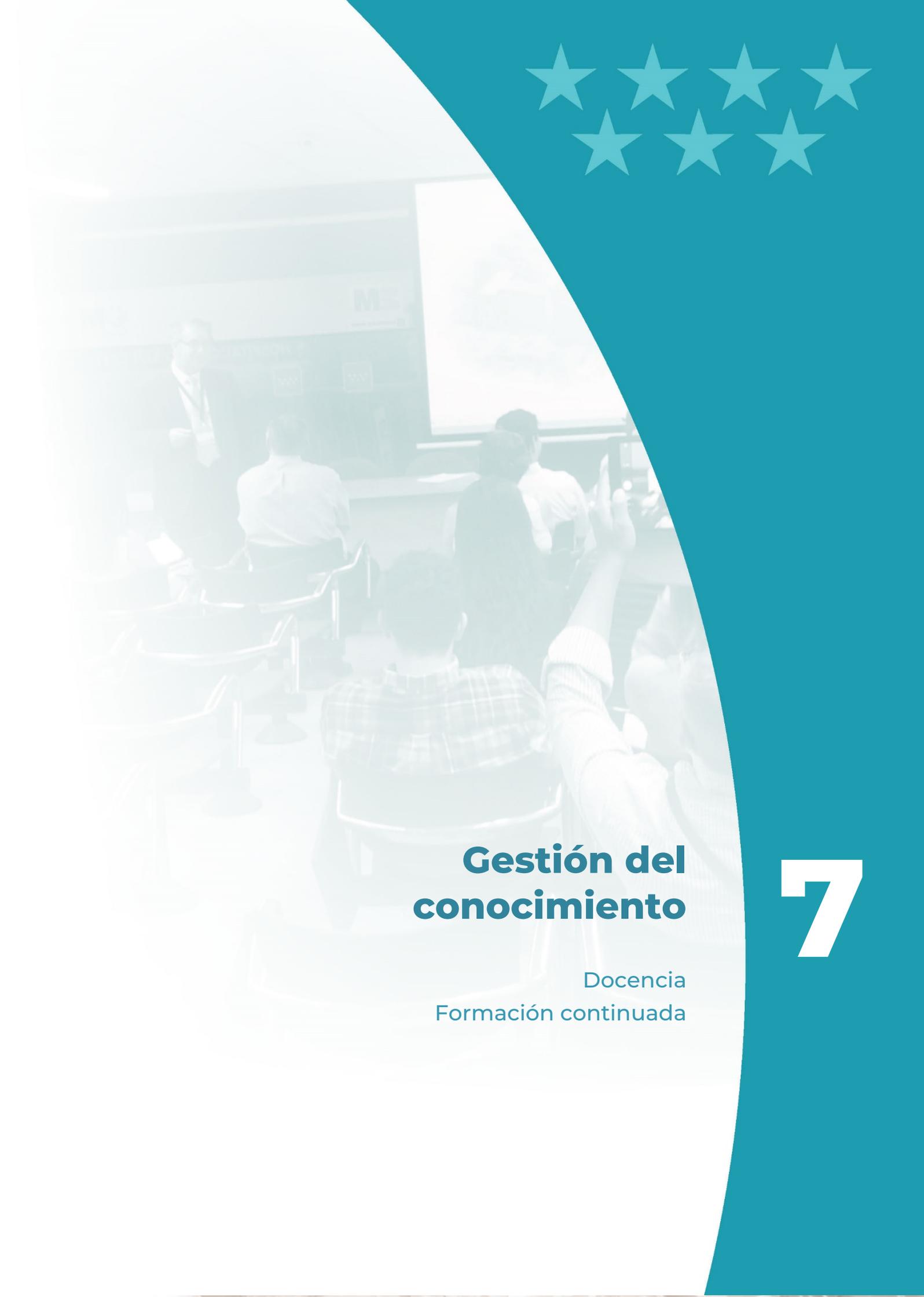
PLANTILLA A 31/12/2020	2020			
	SEXO	NÚMERO	PORCENTAJE	EDAD MEDIA
	H	212	19,13%	40,61
	M	896	80,87%	41,70
	TOTAL	1.108	100,00%	41,48

## SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

- Exámenes de salud 18
- Adaptaciones de puestos 6
- Vacunas administradas 625
- Accidentes biológicos 40

Se ha realizado la siguiente formación en materia de Seguridad y Salud Laboral:

- 31/01/2020 Epis coronavirus 2019 NCOV HUIC
- 04/02/2020 Epis coronavirus 2019 NCOV HUIC
- 05/02/2020 Procedimiento actuación coronavirus 2019ncov
- 14/02/2020 Procedimiento actuación coronavirus 2019 ncov HUIC
- 14/02/2020 Procedimiento actuación coronavirus 2019ncov
- 28/02/2020 Colocación retirada EPIS nCOV general HUIC
- 03/03/2020 Colocación retirada EPIS nCOV urgencias HUIC
- 04/03/2020 Colocación retirada EPIS nCOV urgencias HUIC
- 06/03/2020 Colocación retirada EPIS nCOV urgencias ucr HUIC
- 26/06/2020 Colocación retirada EPIS UCI bata y mono (COVID-19)
- 24/08/2020 Buenas practicas preventivas Covid MInterna HUIC
- 21/09/2020 Exposición accidental material biológico estudiantes HUIC
- 30/09/2020 Buenas prácticas covid 1B HUIC
- 30/09/2020 Buenas prácticas covid 1C HUIC
- 30/09/2020 Buenas prácticas covid 2B HUIC
- 30/09/2020 Buenas prácticas covid 2C HUIC



## **Gestión del conocimiento**

Docencia  
Formación continuada

# 7

## GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

### DOCENCIA

#### Formación Pregrado

TITULACIÓN	Nº ALUMNOS	CENTRO
Cuidados Auxiliares de Enfermería	5	IES Humanejos
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	

#### Formación de Grado

TITULACIÓN	Nº ALUMNOS	UNIVERSIDAD
Medicina	47	UCM
Enfermería	37	UCM
Fisioterapia	21	UCM
Nutrición humana y Dietética	12	UCM
Farmacia	18	UCM
Óptica y Optometría	12	UCM
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	

#### Formación de Especialistas

##### Nº DE ESPECIALISTAS EN FORMACIÓN. AÑO 2020

ESPECIALIDAD	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	TOTAL
Dermatología Medicoquirúrgica Y Venereología	1					1
Medicina Interna	1	1	1	1	1	5
Obstetricia y Ginecología	1					1
Oftalmología	1					1
Pediatría y sus Áreas Específicas	1	1	1	1		4
Psicología Clínica	1	1	1	1		4
Psiquiatría	1	1	1	1		4
Radiodiagnóstico	1					1
<b>TOTAL</b>						<b>21</b>

ESPECIALIDADES ENFERMERÍA	R1	R2	TOTAL
Enf Obstétrico-Ginecológica (Matrona)	1		1
Enf Pediátrica	1	1	2
Enf Salud Mental	1		1
<b>TOTAL ENFERMERÍA</b>			<b>4</b>

TOTAL RESIDENTES EN FORMACIÓN	25
-------------------------------	----

## Rotaciones Externas y Estancias formativas

Residentes rotantes de otros Centros	10
--------------------------------------	----

## FORMACIÓN CONTINUADA

NOMBRE CURSO (I)	HORAS DURACIÓN	TIPO DE ACTIVIDAD	DIRIGIDO A	Nº ASISTENTES
Gestión de equipos, liderazgo y Metodología Lean (Farmacia)	10	Curso	ME EN	18
Gestión de equipos, liderazgo y seguridad del paciente	10	Curso	ME EN TCAE	38
Jornadas de Enfermería: Comprometidos con la profesión	6	Jornada	EN TCAE	118
Mejorar desde tus fortalezas	7	Curso	HUIC	36
Implicaciones legales en la gestión de enfermería	10	Curso	EN	4
Infección nosocomial	6	Curso	ME EN	5

## SESIONES CLÍNICAS

FECHA	TEMA	SERVICIO/SECCIÓN
GENERALES		
14 de enero de 2020	Presentación del Protocolo de Adecuación Esfuerzo del Terapéutico en Hospitalización	Comisión de Atención al Dolor y Cuidados Paliativos
4 de febrero de 2020	Últimas actualizaciones en Alerta Sanitaria Coronavirus	Servicio de Medicina Preventiva y Servicio de Prevención de Riesgos Laborales
11 de febrero de 2020	Actualización Código ICTUS - Presentación Teleictus	Unidad de Neurología
18 de febrero de 2020	"Toma de contacto, puntos de mejora y soluciones conjuntas para prescripciones de Visado"	Servicio de Farmacia Hospitalaria



## **Investigación: I+D+I**

Proyectos de investigación  
Grupos investigadores  
Innovación  
Publicaciones científicas

# 8

## INVESTIGACIÓN: I+D+I

### PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO
Resultados a medio plazo del trasplante osteocondral autólogo en lesiones del cartílago patelar
Utilidad de la ecografía clínica multiórgano en el diagnóstico diferencial en pacientes agudización de enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC).
Valor predictivo de respuesta de la carga mutacional en tejido tumoral, plasma y células tumorales circulantes en pacientes con cáncer de mama triple negativo tratados con quimioterapia neoadyuvante basada en docetaxel y carboplatino.
Estudio descriptivo multicéntrico de los pacientes diagnosticados de enfermedad de chagas: redechagas.
Estudio del uso eficiente de barandillas en cama para la prevención de caídas.
Estudio de prevalencia y adecuación del uso hospitalario de antimicrobianos en España.
Influencia de la obesidad pregestacional, la ganancia ponderal excesiva y factores sociales en la aparición de la hemorragia postparto en un hospital de segundo nivel.
Beneficios de la aplicación QR para la mejora en el acceso a la información del manejo del carro de parada ante una situación de riesgo vital.
Retrospective observational study to assess demographic and clinicopathological profile and management of patients with her2-positive early-stage breast cancer and residual disease treated with adjuvant trastuzumab emtansine in Spain: karma studypublicación.
Registro de pacientes pediátricos con infección por Helicobacter pylori.
Estudio de la inmunidad adquirida en pacientes con cáncer de pulmón e infección por COVID 19.
Estudio nacional en Enfermedad Inflamatoria Intestinal sobre determinantes genéticos y ambientales" (PROYECTO ENEIDA).
Técnica del modelado para evitar sedación intravenosa en la resonancia magnética craneal en pediatría.
Estudio sobre la efectividad del yoga como método de gestión de estrés y habilidades emocionales en personal de enfermería.
Registro de respuestas completas a Sunitinib en pacientes españoles con Carcinoma Renal metastásico (Estudio ATILA).
Estudio observacional retrospectivo de atezolizumab en pacientes con carcinoma urotelial localmente avanzado o metastásico que han progresado a quimioterapia basada en platino, en el contexto clínico de un programa de uso compasivo en España.
Evaluación del manejo de un estoma tras el alta hospitalaria
Factores asociados a la duración del estado de portador SARS-CoV-2 medido mediante PCR.
Influencia de las características del exudado nasofaríngeo sobre los resultados en pcr para SARS-CoV-2.
Mejora de la autonomía y de la calidad percibida en el paciente y reducción de la carga de trabajo enfermero tras la retirada del infusor elastomérico en domicilio



## PUBLICACIONES CIENTÍFICAS

	NÚMERO DE PUBLICACIONES	FACTOR DE IMPACTO	FACTOR DE IMPACTO % PUBLICACIONES PRIMER QUARTIL
Artículos	52	99,30	17,3 %
Revisiones	2	11,98	50 %
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>111,276</b>	<b>18,5 %</b>

(%Q1: cálculo incluye total Artículos, Revisiones, Cartas, Material Editorial y Guías Clínicas indexadas en JCR)

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	-	-
Open Respiratory Archives	1	-	-
Piel	1	-	-
Journal of the German Society of Dermatology	1	-	-
OFIL	1	-	-
Revista de Patología Respiratoria	2	-	-
Rehabilitación	1	-	-
Revista española de anestesiología y reanimación	1	-	-
Revista Urología Colombiana	1	-	-
Semergen	1	-	-
Laboratorio Thea	2	-	-
Conocimiento Enfermero	1	-	-
Metas de Enfermería	1	-	-
Rol de Enfermería	1	-	-
Cancer & Chemotherapy Reviews	1	-	-
Annals of the Rheumatic Diseases	1	16,102	16,102
Clinical Infectious Diseases	1	8,313	8,313

PUBLICACIONES (NOMBRE DE LA REVISTA)	NÚMERO TOTAL DE ARTÍCULOS PUBLICA-DOS EN LA REVISTA	FACTOR DE IMPACTO DE LA REVISTA*	FACTOR DE IMPACTO TOTAL
The British journal of dermatology	1	7	7
The journals of gerontology. Series A, Biological sciences and medical sciences	1	5,236	5,236
Revista española de Cardiología	1	5,078	5,078
CNS Drugs	1	4,786	4,786
Journal of hepato-biliary-pancreatic sciences	1	4,16	4,16
Europace	1	4,045	4,045
Journal of neurology	1	4,204	4,204
World Journal of Gastroenterology	1	3,665	3,665
United European Gastroenterology Journal	1	3,549	3,549
Journal of clinical medicine	1	3,303	3,303
Annals of medicine	1	3,243	3,243
Journal of pediatric gastroenterology and nutrition	1	3,015	3,015
Clinical & Translational Oncology	1	2,737	2,737
Clinical Rheumatology	1	2,293	2,293
International journal of dermatology	1	2,067	2,067
Journal of Medical Virology	1	2,049	2,049
Neurología	2	2,038	4,08
Medicina Intensiva	2	1,982	3,96
The Australasian journal of dermatology	1	1,789	1,789
The American journal of emergency medicine	1	1,651	1,651
Medicina Clínica	2	1,635	
Journal of Perinatal Medicine	1	1,614	1,614



PUBLICACIONES (NOMBRE DE LA REVISTA)	NÚMERO TOTAL DE ARTÍCULOS PUBLICA-DOS EN LA REVISTA	FACTOR DE IMPACTO DE LA REVISTA*	FACTOR DE IMPACTO TOTAL
Journal of cancer research and therapeutics	1	1,326	1,326
International ophthalmology	1	1,314	1,314
Anales de Pediatría	1	1,166	1,166
Actas Urológicas Españolas	1	1,136	1,136
Revista Clínica Española	2	1,043	2,09
Indian Journal of Orthopaedics	1	0,92	0,92
European Journal of Hospital Pharmacy	2	0,892	1,78
Archivos Españoles de Urología	1	0,335	0,335
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>103,344</b>	<b>111,276</b>

## ACTIVIDADES DE DIVULGACIÓN CIENTÍFICA

- Intranet HU Infanta Cristina. En la pestaña de Biblioteca puede consultarse la Producción Científica del hospital, así como las últimas novedades suscritas por la biblioteca virtual.
- Boletín informativo semanal. El boletín informativo interno, con el que se da a conocer, de manera directa y continuada, las cuestiones más relevantes del día a día del hospital, incluye también información sobre la actividad científica y las publicaciones más relevantes.



# **Sostenibilidad y Gestión económica**

Gestión Económica  
Farmacia

# 9

## SOSTENIBILIDAD Y GESTIÓN ECONÓMICA

### GESTIÓN ECONÓMICA

#### Obligaciones Reconocidas

	2019	2020
1. GASTOS DE PERSONAL	44.099.693,00	49.375.372,40
2. GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	38.467.363,00	46.360.519,26
6. INVERSIONES REALES	312.600,00	908.329,55
8. ACTIVOS FINANCIEROS	6.300,00	2.325,00
<b>TOTAL</b>	<b>82.885.956,00</b>	<b>96.646.546,21</b>

### FARMACIA

COMPRAS	AÑO 2020	% INC 2020/2019
Total adquisiciones directas	13.793.831	13,24%
INMUNOSUPRESORES	3.693.635	20,73%
ONCOLOGICOS ANTICUERPOS MONOCLONALES	2.213.354	8,07%
ANTIVIRALES	1.605.578	1,49%
ONCOLOGICOS INH. PROTEINKINASA	1.120.368	18,69%
AGENTES ANTINEOPLASICOS	658.823	35,35%

#### Indicadores Farmacoterapéuticos

INDICADORES DE UTILIZACIÓN DE MEDICAMENTOS	
Coste tratamiento por paciente adulto VIH	5.269
Coste tratamiento por paciente EM (AMB Y EXT)	10.170
Coste tratamiento biológico y dirigido por paciente en AR y ARIJ	4.704
Coste tratamiento biológico por paciente ESART	4.684
Coste tratamiento biológico y dirigido por paciente ARPS	5.528
Coste tratamiento biológico y dirigido por paciente PSO	6.551
Coste tratamiento biológico por paciente EII	7.336

INDICADORES DE CONTINUIDAD ASISTENCIAL	
Pacientes con estatinas de primera elección	52,52%
% DDD Omeprazol/total DDD IBP	79,14%
Prescripción de principios activos con EFG	60,53%
% DDD Secretagogos < 70 años	6,26%
Selección eficiente de fármacos SRA	95,95%

EM: esclerosis múltiple; AR: artritis reumatoide; ARIJ: artritis reumatoide idiopática juvenil; ARPS: Artritis psoriásica; PSO: psoriasis; ESART: espondiloartrópata; EII: enfermedad inflamatoria intestinal

La memoria anual del hospital recopila la información relevante de la actividad desarrollada a lo largo del año por las distintas unidades y servicios del centro y los eventos destacados del año.

