

Memoria

2007



CLÍNICA
SANTA
ELENA



Instituto de Religiosas de
SAN JOSÉ DE GERONA

© Instituto de Religiosas de San José de Gerona
www.irsjg.org

Clínica Santa Elena

La Granja, 8
28003 Madrid
Tel. 91 453 94 00
Fax 91 554 78 11
www.clinica-santa-elena.org

Realización: Hores extraordinàries
Diseño gráfico: Palli:Disseny
Impresión: Imgesa
DL: B-37.437-2008

Junio 2008

ÍNDICE

3	Presentación
5	Recursos
6	Cartera de servicios
7	Actividad asistencial
8	Plan estratégico 2008-2012







Clínica Santa Elena es una clínica privada de propiedad religiosa con carácter de hospital general, cuyo origen se traslada al 2 de julio de 1959, fecha en la que el Instituto de Religiosas de San José de Gerona decide "adquirir en Madrid una finca urbana con el fin de edificar una clínica. La finca urbana es una casa-hotel en construcción, de cinco plantas, sita en la calle de La

Granja, nº 8", en los límites del actual distrito universitario. El 18 de agosto de 1965, festividad de santa Elena, se bendice e inaugura la Clínica Santa Elena. Su actividad se centra en especialidades quirúrgicas y maternidad. Cuenta con 55 habitaciones, bloque quirúrgico, bloque materno-infantil y servicios complementarios. Poco después se crea la Unidad de Hemodiálisis y Nefrología.

A principios de los ochenta se construye el nuevo edificio anexo con entrada desde la calle adyacente de La Loma y la Clínica pasa a tener 79 habitaciones, Unidad de Cuidados Intensivos, Unidad de Diagnóstico por Imagen y Área de Consultas Externas.

El 28 de febrero de 1998 se inaugura un nuevo edificio anexo: se traslada y amplía el bloque quirúrgico; se construye una planta específica de Maternidad y nuevas habitaciones hasta un total de 110 camas; se amplía la dotación del Servicio de Diagnóstico por Imagen con un TAC helicoidal y una resonancia magnética; se crea el Laboratorio de Análisis Clínicos y el Banco de Sangre, y se dota al centro de una sala de actos con capacidad para más de 100 personas y un aparcamiento.

A principios de 1999 se amplía la Unidad de Reanimación Posquirúrgica, se habilitan nuevas salas de Diagnóstico por Imagen y se constituye la Unidad de Endoscopia. En estos momentos la Clínica Santa Elena es un centro hospitalario abierto con más de 300 profesionales médicos colaboradores y con acuerdo para la prestación sanitaria de los beneficiarios de las principales compañías aseguradoras, así como a pacientes particulares.



Organigrama



■ Fundamentados en la transmisión y potenciación de la imagen corporativa del Instituto y el acercamiento de la Clínica al usuario, se ha estado trabajando en el desarrollo de la web www.clinica-santa-elena.org que se prevé que estará publicada en la red en el primer semestre del 2008.

Equipamientos

Camas de hospitalización	103
Camas de UCI adultos	6
Camas de UCI neonatos	6
Quirófanos	7
Salas de curas	2
Paritorios	2
Quirófano de cesáreas	1
Consultas externas	21
Boxes de urgencias	2
Salas de diagnóstico por la imagen	5
Máquinas de hemodiálisis	20

Profesionales

Equipo directivo	11
Personal de enfermería	58
Personal técnico	99
Personal administrativo	6
Personal de apoyo	20
Total	194
Médicos externos colaboradores	349

Recursos económicos e inversiones

Cifra de negocio	13.183.928 €
Inversión total en equipamientos	294.851 €
Inversión en áreas de Maternidad y Neonatología	112.000 €
Inversión en Área Quirúrgica	96.000 €



■ En el año 2007 se ha creado el Departamento de Atención al Cliente para atender las necesidades que los usuarios plantean durante su atención en la clínica. Este departamento, además, gestiona las reclamaciones, quejas y sugerencias de los usuarios, todo ello dentro de la política de mejora continua de la asistencia sanitaria.

CARTERA DE SERVICIOS

Análisis Clínicos y Microbiología
Anestesiología
Angiología y Cirugía Vascolar
Cardiología
Cirugía General y del Aparato Digestivo
Cirugía Oral y Maxilofacial
Cirugía Pediátrica
Cirugía Plástica y Reparadora
Dermatología
Endocrinología y Nutrición
Endoscopia Digestiva
Gastroenterología
Ginecología y Obstetricia
Hematología Clínica
Medicina Interna
Medicina Intensiva
Nefrología
Neurocirugía
Neurología
Oftalmología
Otorrinolaringología
Pediatría
Proctología
Radiodiagnóstico (radiología convencional, TAC, RM y ecografía)
Traumatología y Cirugía Ortopédica
Traumatología y Cirugía Ortopédica Infantil
Urología




■ A finales del año 2007 se han iniciado, dentro de la fase 1 del Plan director, las obras para la dotación de una nueva cocina y una cafetería que se trasladará a la planta baja para mejorar su accesibilidad y descargar el flujo de clientes del circuito hospitalario.



Actividad

Hospitalización		Histerectomía	232
Altas	9.077	Antepié disfuncional/otra cirugía del pie	220
Estancia media (días)	2,47	Circuncisión	218
Partos	2.919	Extracción de material de osteosíntesis	196
Nacimientos	3.010	Histeroscopia	172
Mortalidad	0,04%	Hemorroidectomía	172
Intervenciones quirúrgicas		Miringectomía	170
Hospitalización	6.445	Reparación de hernia inguinal	166
Cirugía ambulatoria	4.322	Plastia en z	138
Urgencias		Septoplastia	128
Visitas de urgencias	2.808	Histeroscopia	127
Diagnóstico por la imagen		Microcirugía de laringe	112
Radiología convencional	20.042	Cirugía endonasal	110
Resonancias	2.210	Nódulo de mama	103
TAC	1.172	Rinoplastia	94
Endoscopias	1.502	Colecistectomía laparoscópica	91
Monitorización fetal	3.848	Láser prostático	84
Sesiones de hemodiálisis	15.057	<i>Hallux valgus</i>	83
Procesos más frecuentes		Miomectomía	83
Parto	1.766	Electrocoagulación/láser cérvix	74
Cesárea	1.153	Reparación de ligamentos cruzados	73
Extracción de cataratas	1.094	Cistoscopia	69
Escisión de lesión dérmica/tumor superficial	1.085	Resección transuretral	69
Legrado	379	Prótesis de rodilla	68
Artroscopia de rodilla	295	Quistectomía laparoscópica	68
Tiroidectomía	265	RTU de próstata	58
Legrado	237	Liberación de túnel carpiano	56
		Artroscopia de hombro	56
		Prótesis de cadera	55
		Biopsia de mama	54
		Hernia discal/intervenciones de la columna	52

Comisiones clínicas

Comisión de Infección Hospitalaria, Profilaxis y Política Antibiótica	
Comisión de Farmacia y Terapéutica	
Comisión de Documentación Clínica y Mortalidad	
Comisión Materno-Infantil	
Comisión de Formación	
Núcleo de Calidad	



Durante el año 2007 se ha definido el Plan estratégico 2008-2012 dentro del marco de revisión estratégica del Instituto de Religiosas de San José de Gerona (IRSJG). Habiéndose confirmado la definición de misión, visión y valores del IRSJG, los ejes estratégicos del mismo, las áreas clave de actuación y la tipología de los diferentes centros y Obra Social, correspondía a cada centro del Instituto durante el año 2007 el desarrollo y perfeccionamiento de su propio plan estratégico, de acuerdo con las líneas establecidas a escala global en la institución.

Visión

Pretendemos que las personas atendidas en nuestro centro, sus familiares y amigos, así como los ciudadanos de nuestro entorno, nos consideren como un centro propio, que satisface en gran medida las expectativas de atención cualificada, de acogida confortable y de respeto a la dignidad de la persona.

Deseamos ser valorados por parte de los profesionales, colaboradores y/o voluntarios como una institución integradora donde puedan sentirse realizados personal y profesionalmente y consideren nuestra tarea de indiscutible utilidad social.

Para ello deseamos promover una organización de equipos de carácter interdisciplinario y con un estilo participativo, con el fin de promover la mejora continua de nuestros servicios.

Misión

Clínica Santa Elena deberá prestar una atención integral a las personas con necesidades de asistencia social y sanitaria, principalmente aquellas que se encuentran en situación de desamparo, aliviando el dolor y sembrando la paz.

El centro Clínica Santa Elena deberá generar recursos suficientes para su autofinanciación y contribuir, con la Obra Social del Instituto, al desarrollo de su labor en entornos deprimidos, de baja cobertura social y recursos escasos.

Valores

El centro Clínica Santa Elena realiza su labor dentro del espíritu y la práctica del humanismo cristiano e inspirado en el carisma de la fundadora, que hace vida las palabras de Jesús "a mí me lo hicisteis" (Mt. 25,40), que reconoce la dignidad de la persona, sobre todo en momentos de mayor desamparo.

El centro basa su funcionamiento en la gestión del conocimiento acumulado a lo largo de su historia y da testimonio de su servicio a la sociedad, del entorno en que desarrolla su labor, prestando una especial atención al respeto, la acogida y la escucha activa del enfermo.

Como compromiso inequívoco con los valores del Instituto, este espíritu de servicio tiene que estar presente siempre en la atención a la persona enferma y necesitada así como a su familia, por parte de todos los profesionales, colaboradores y voluntarios del centro.

Objetivos

Desarrollar un plan de recursos humanos

- Definir una clara delimitación de funciones y tareas, facilitando la comunicación entre departamentos.
- Impulsar el liderazgo y la motivación dentro de la organización.
- Implantar un estilo de dirección eficaz, orientado a tareas, que facilite el desarrollo personal y el desarrollo de la organización.
- Establecer la gestión, valoración y retribución por competencias.



■ En el marco del Plan estratégico y definida como fase 1 durante el año 2008 se acometerá la actuación en el edificio situado en la calle de La Granja con el objeto de abrir un nuevo espacio ambulatorio dotado de 30 consultas externas y seis salas de espera. Esta actuación se realizará sobre 2.200 m² y mejorará los circuitos asistenciales de los pacientes que acuden al centro de forma ambulatoria.

Orientar la organización a los clientes (pacientes, médicos y financiadores)

- Potenciar la labor de pastoral religiosa, aumentando la presencia y estando vigilantes.
- Crear el Departamento de Atención al Cliente.
- Definir políticas de trato y atención.
- Establecer acuerdos de colaboración a medio y largo plazo con colaboradores externos, basados en una relación de confianza y gestión eficaz.
- Adecuar la estructura del edificio para mejorar la hostelería del centro, facilitar el tránsito de pacientes y desarrollar nuevas zonas de prestación asistencial.

Aumentar la rentabilidad de la actividad realizada

- Definir un cuadro de mando para el control mensual de la rentabilidad.
- Establecer las medidas oportunas dirigidas a reducir los costes de estructura.
- Estudiar la viabilidad de externalización de servicios "no core".
- Crear nuevas prestaciones y servicios sinérgicos con la actividad actual: unidades obstétricas y ginecológicas, servicios pediátricos.
- Asegurar en todo su proceso la facturación de episodios.
- Reducir costes de materiales y fármacos, mejorando el proceso de compra.

Desarrollar un plan director

- Definir áreas asistenciales ambulatorias y de hospitalización con buena circulación de usuarios.
- Revisar y adecuar las instalaciones a la normativa vigente.
- Crear una Área de Urgencias.
- Ampliar el Área de Consultas.
- Mejorar la hostelería en el ámbito hospitalario.



■ *La comunicación es uno de los pilares en la gestión de los procesos del centro, por lo que se ha previsto la inversión en una nueva centralita que mejore las comunicaciones dentro del centro y las necesidades de información y petición de citas de nuestros usuarios.*

Desarrollar un plan de calidad

- Definir áreas de mejora utilizando el modelo EFQM y la autoevaluación realizada en el año 2006. Fijar las prioridades y los responsables de cada acción.
- Establecer el núcleo de calidad y el responsable de calidad como único vehículo de canalización y seguimiento de la calidad.
- Potenciar las comisiones clínicas, sesiones clínicas y grupos de calidad como herramientas de mejora continua.
- Desarrollar la documentación de calidad que asegure la actividad y los procesos: manual de funciones y manual organizativo.
- Buscar líderes en la organización que acompañen a la dirección del centro en la gestión del cambio para la mejora.



CLÍNICA
SANTA
ELENA