

Memoria 2009



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
Impresión: GR Impresores
DL: B-31.098-2010

Junio 2010

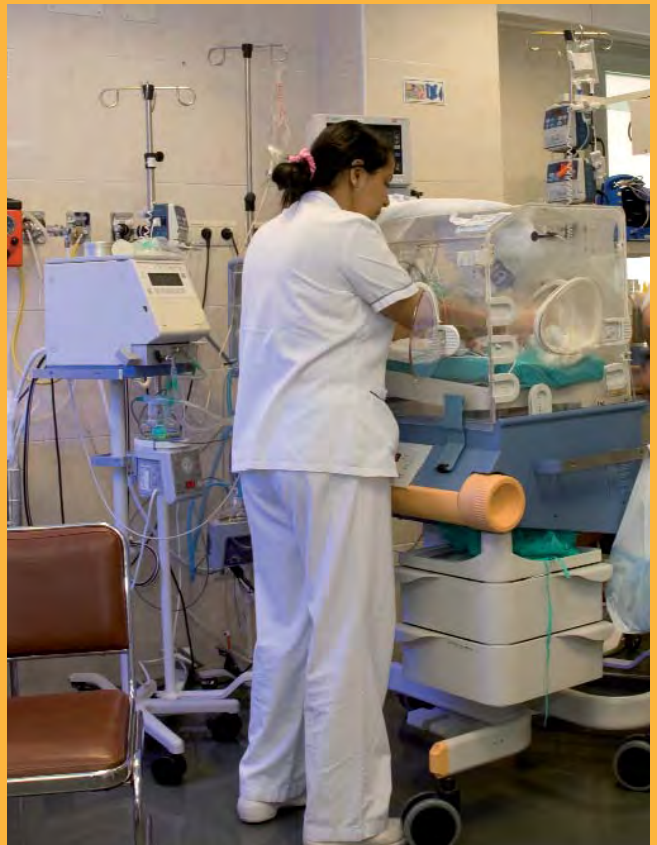
ÍNDICE

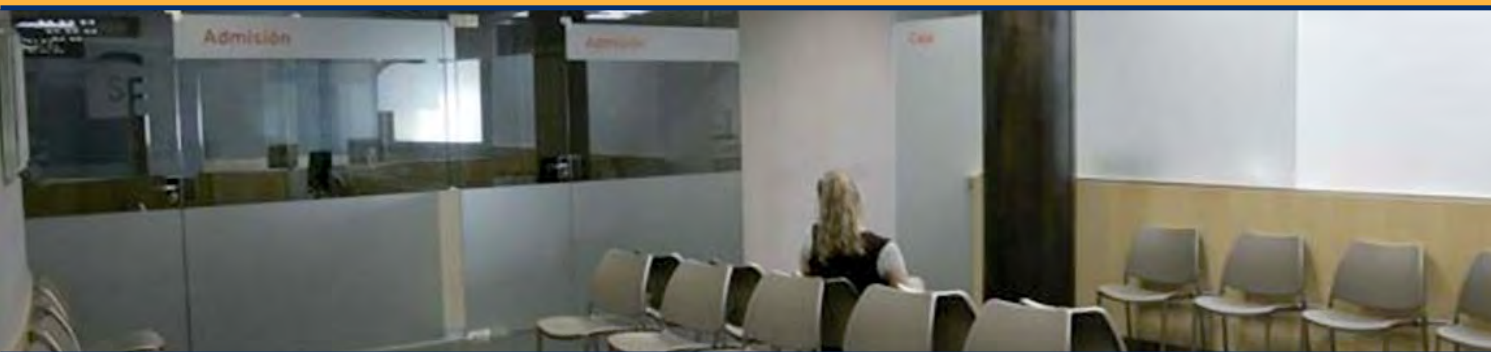
- 3** **Presentación**
- 5** **Recursos**
- 6** **Cartera de servicios**
- 7** **Actividad asistencial**
- 9** **Calidad**
- 10** **Responsabilidad social**
- 12** **Plan Estratégico 2008-2012**





■ *La Clínica Santa Elena es un centro hospitalario privado, de carácter religioso, cuya misión es proporcionar a sus pacientes y usuarios un servicio asistencial y personal de la máxima calidad.*





Esta es ya la tercera ocasión en que la Clínica Santa Elena desea compartir con usted los hechos más destacados que durante el año han tenido lugar en nuestro centro.

Este año 2009, en nuestro afán por mejorar, hemos acometido cambios que esperamos hayan sido del agrado de nuestros clientes y colaboradores. Queremos destacar la puesta en marcha de las nuevas consultas así como la nueva admisión, espacios renovados que han traído una nueva alegría a la Clínica Santa Elena.

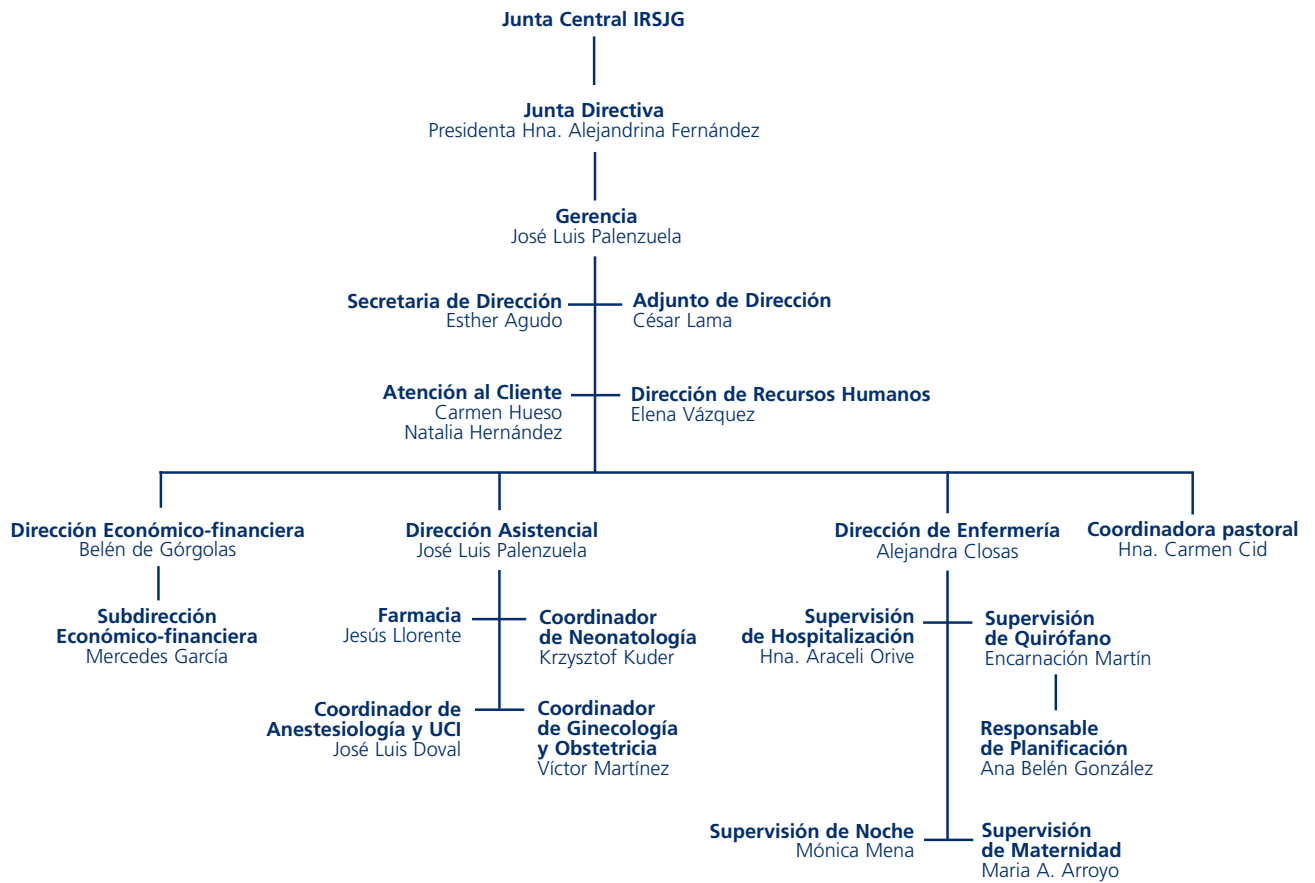
La actividad continúa siendo fundamentalmente obstétrica y quirúrgica, aunque, cada vez más, ganamos en complejidad quirúrgica gracias a que nuestros colaboradores incorporan las últimas técnicas y procedimientos.

Como en años anteriores, queremos aprovechar la ocasión que se nos brinda, con la presentación de la memoria de 2009, para felicitar a todos los profesionales y colaboradores que han hecho posible esta labor.

La Dirección



Organigrama



Equipamientos

| | |
|------------------------------------|----|
| Camas de hospitalización | 84 |
| Camas de UCI adultos | 6 |
| Camas de UCI neonatos | 6 |
| Cuidados intermedios neonatales | 8 |
| Quirófanos | 9 |
| Paritorios | 3 |
| Boxes de urgencias obstétricas | 2 |
| Puestos de hemodiálisis | 20 |
| Salas de diagnóstico por la imagen | 5 |
| Consultas externas | 21 |

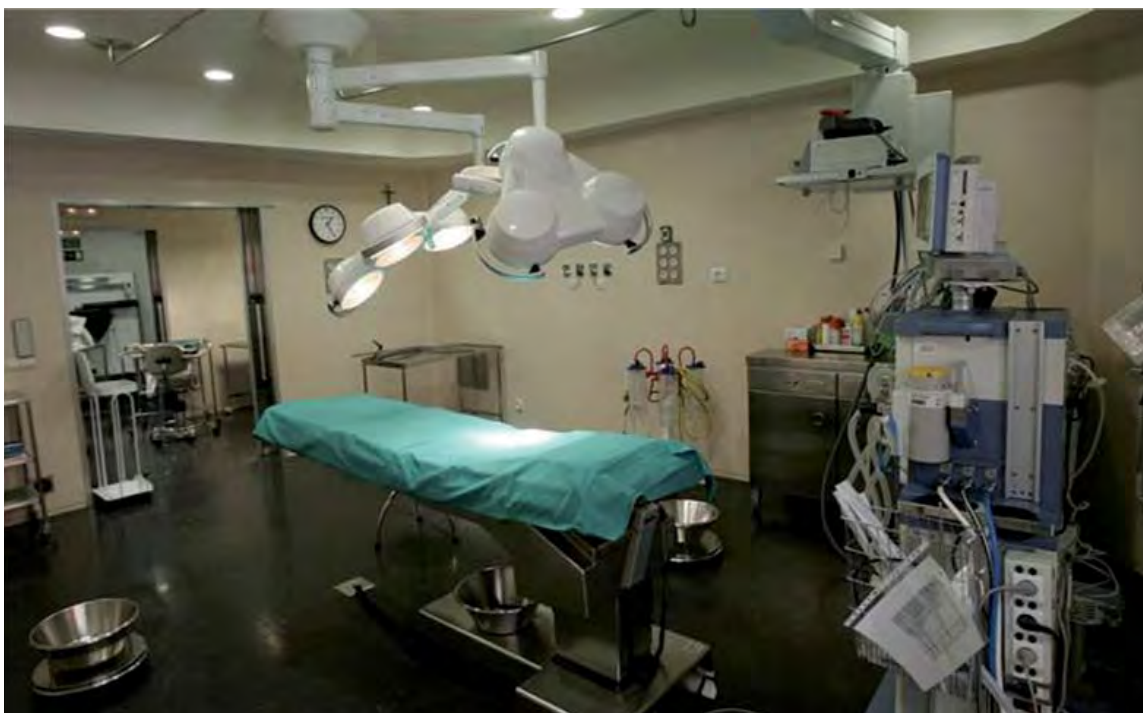
■ En el primer trimestre del año 2010 han finalizado las obras de acceso a la Clínica, que han permitido dotarla de un aparcamiento exclusivo para ambulancias y personas dependientes.

Recursos económicos e inversiones

| | |
|---|--------------|
| Cifra de negocio | 12.346.744 € |
| Inversión en equipamientos e infraestructuras | 3.383.573 € |

Profesionales

| | |
|---|------------|
| Equipo directivo | 15 |
| Personal de enfermería | |
| Diplomados universitarios en enfermería | 56 |
| Auxiliares de enfermería | 75 |
| Sanitarios | 9 |
| Personal técnico | 4 |
| Personal administrativo | 21 |
| Farmacéutico | 1 |
| Auxiliares de farmacia | 3 |
| Médicos en plantilla | 4 |
| Médicos colaboradores | 215 |
| Servicios generales concertados | 49 |
| Total | 452 |



CARTERA DE SERVICIOS

| |
|---|
| Análisis Clínicos y Microbiología |
| Anestesiología |
| Angiología y Cirugía Vascular |
| Cardiología |
| Cirugía General y del Aparato Digestivo |
| Cirugía Oral y Maxilofacial |
| Cirugía Ortopédica y Traumatológica |
| Cirugía Ortopédica y Traumatológica Infantil |
| 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 |
| Radiodiagnóstico (radiología convencional, TAC, RM, ecografía y mamografía) |
| Urología |

■ En el año 2010 está prevista la puesta en marcha de la Unidad de Ecografía Obstétrica-Ginecológica que dará una mayor cobertura a las pacientes y médicos colaboradores.



ACTIVIDAD ASISTENCIAL

| Hospitalización | |
|-------------------------------|-------|
| Altas | 8.450 |
| Obstetricia | 2.645 |
| Neonatología | 487 |
| Ingresos médicos | 145 |
| Ingresos quirúrgicos | 5.173 |
| Estancia media (días) | 2,16 |
| Mortalidad | 0,06% |
| Altas por especialidad | |
| Obstetricia | 2.645 |
| Traumatología | 1.728 |
| Cirugía General | 1.212 |
| Ginecología | 921 |
| Otorrinolaringología | 725 |
| Neonatología | 487 |
| Urología | 327 |
| Cirugía Maxilofacial | 53 |
| Medicina Interna | 51 |
| Angiología y Cirugía Vascolar | 45 |
| Neurocirugía | 31 |
| Hematología | 18 |
| Cardiología | 17 |

| Intervenciones quirúrgicas | |
|-----------------------------------|--------------|
| Con ingreso | 5.173 |
| Ambulatorias | 4.426 |
| Total | 9.599 |
| % cirugía ambulatoria | 46,1% |
| Urgencias obstétricas | |
| Visitas | 2.888 |
| Hemodiálisis | |
| Pacientes | 843 |
| Sesiones | 9.922 |
| Transfusiones | |
| Concentrado de hematíes | 469 unidades |
| Concentrado de plaquetas | 11 unidades |
| Plasma fresco congelado | 44 unidades |
| Actividad diagnóstica | |
| Endoscopias | 3.063 |
| Imagen | |
| Radiologías convencionales | 19.761 |
| TAC | 519 |
| Resonancias magnéticas | 1.742 |
| Laboratorio (determinaciones) | 41.957 |
| Anatomía Patológica (biopsias) | 5.395 |





■ *Las intervenciones quirúrgicas, tanto ambulatorias como de ingreso, han aumentado un 10% respecto al año anterior. Así, se ha pasado de un total de 8.718 procedimientos quirúrgicos a un total de 9.599.*

■ *La Clínica Santa Elena ha obtenido la certificación del proceso CMA mediante ISO:9001.*



Comisiones

| |
|---|
| Comisión de Acreditación |
| Comisión de Atención al Cliente |
| Comité de Dirección |
| Comisión de Enfermería |
| Comisión de Farmacia y Terapéutica |
| Comisión de Formación |
| Comisión de Infección Hospitalaria, Profilaxis y Política Antibiótica |
| Comisión Materno-Infantil |
| Comisión de Núcleo de Calidad |

Encuestas de satisfacción de los pacientes

| | |
|-----------------------------|-----|
| Pacientes ingresados | |
| Encuestas realizadas | 577 |
| Valoración media global | 8,9 |

Quejas y reclamaciones presentadas

| | |
|---------------|----|
| Reclamaciones | 24 |
| Quejas | 41 |



Obra Social

La Clínica Santa Elena contribuye, con parte de los recursos que genera, a la realización de la Obra Social del Instituto de Religiosas de San José de Gerona, al que pertenece.

Las Religiosas de San José y su Obra Social están presentes en varios países de Europa, África y América Latina donde, además de la asistencia directa a la población, también realizan proyectos para el desarrollo y la promoción de la salud, apadrinamientos, envío de medicinas, material sanitario, etc.

Asimismo, desde el año 2000 el Instituto cuenta con dos programas de voluntariado, nacional e internacional, cuyos participantes colaboran en los diferentes proyectos de la Obra Social y en la realización de actividades para los residentes en los centros de larga estancia.

Se puede encontrar información más detallada en la *Memoria 2009* de la Obra Social del Instituto y en la página web www.irsjg.org.



Formación

A lo largo del 2009 la Clínica Santa Elena, en su compromiso con la formación, ha facilitado al personal y a los colaboradores la posibilidad de asistir y recibir los siguientes cursos y eventos formativos:

| |
|---|
| Formación en el centro |
| Misión y visión. 14 y 15 de enero |
| Curso de prevención de riesgos. 23 de marzo |
| Introducción a la calidad. 22 de abril y 24 de septiembre |
| Manipulación manual de cargas. 29 de mayo |
| Taller de laparoscopia. 8 de julio |
| 125 Aniversario María Gay. 9 de junio y 11 de noviembre |
| Taller de lactancia materna. 28 de septiembre |
| Atención al paciente. 2 y 9 de octubre |
| Formación en manipulación hospitalaria. 25 de noviembre |
| Soporte vital. 2 y 3 de diciembre |
| Formación externa |
| XXI Jornadas Nefrológicas Castrenses. Madrid. 25 y 26 de febrero |
| III Curso internacional de cirugía de la incontinencia urinaria. Madrid. 25, 26 y 27 de febrero |
| Lactancia materna. Madrid. 5, 6 y 7 de marzo |
| Procesamiento del material, un factor clave en la seguridad. Madrid. 24 de abril |
| Jornadas Nacionales de Enfermería en Traumatología. Ávila. 20, 21 y 22 de mayo |
| Curso básico de codificación de clínica. Madrid. Del 4 de junio al 24 de septiembre |
| IV Jornadas del Tutor de Prácticas en Enfermería. Madrid. 19 de junio |
| Cardiología pediátrica para enfermería. Madrid. 7 de octubre |
| Optimización de tiempos centrales de esterilización. Madrid. 8 de octubre |
| Enfermería y vacunas. Madrid. 30 de noviembre |
| Evaluador EFQM. Madrid. 14 y 15 de diciembre |

Gestión de residuos

Siguiendo el marco de referencia legal, la Clínica Santa Elena continúa trabajando en una gestión de residuos hospitalarios que asegure la higiene del centro y la protección de la salud de los usuarios en general y, en particular, de pacientes y trabajadores, especialmente del personal responsable de la manipulación de residuos.

En la gestión de residuos se adoptan las medidas de seguridad necesarias para reducir su generación y para evitar accidentes y contagios y proteger el medio ambiente.

En la apuesta de la Clínica por la mejora constante, este 2009 se ha puesto en funcionamiento un nuevo almacén final de residuos que cuenta con todos los requerimientos legales y que contribuye a una mejor gestión de los residuos.



| Retirada de residuos | |
|-------------------------------------|----------|
| Residuo de clase VI depósito final | 73 kg |
| Residuo de clase III depósito final | 9.779 kg |



La Clínica Santa Elena ha configurado su Plan Estratégico, en el que se han establecido las líneas de trabajo que se seguirán en los próximos años para fortalecer sus actividades como hospital médico-quirúrgico y materno-infantil y adecuarse a las necesidades sanitarias del entorno.

Asimismo, ha configurado el Plan Director, con el objetivo de modernizar las instalaciones, desarrollar nuevas prestaciones y facilitar la accesibilidad y confort de los usuarios.

Los hitos más destacados en el Plan de Acción del año 2009 han sido los siguientes:

- En la apuesta por la mejora de las instalaciones, la Clínica Santa Elena ha puesto en marcha la nueva Admisión de la Clínica así como sus nuevas consultas, con un gran éxito entre pacientes y colaboradores.

- Se ha implantado una sistemática de archivo de historia clínica de hospitalización por dígito terminal, dentro de un proyecto más amplio de mejora en la gestión de la historia clínica.
- Se ha obtenido la certificación del proceso CMA mediante ISO:9001.
- El Departamento de Atención al Cliente, con nuevos responsables y nueva ubicación, ha actualizado los procesos de recogida de quejas y reclamaciones así como los de recogida de la percepción de los clientes.
- Se ha creado una Unidad de Endoscopia y Cirugía Digestiva.
- Se ha puesto en marcha el Plan de Acogida para el nuevo personal con el objetivo de facilitar la integración en el equipo de la Clínica.
- Desde el mes de septiembre se celebran talleres mensuales sobre lactancia materna para las futuras madres que darán a luz en la Clínica Santa Elena.



■ Durante el año 2010 la Clínica Santa Elena, en su afán de mejora, tiene previstas nuevas inversiones para la actualización de los equipamientos, como la instalación de producción de calor y agua caliente sanitaria.