Memoria 2020

Hospital Universitario José Germain

SaludMadrid

Memoria 2020

Hospital Universitario José Germain

Hospital Universitario José Germain
SaludMadrid

Comunidad de Madrid

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

NUESTRO CENTRO 7

Presentación 7
2020 en Cifras 9
Misión, Visión y Valores 11
Área de Influencia 13
El Hospital 14
Organigrama 18
Cartera de Servicios 19
Recursos Humanos 21
Recursos Materiales 22

LA GESTIÓN DE LA PANDEMIA DE COVID-19 DESDE EL HOSPITAL 24

La transformación del centro 24
Rediseño de circuitos asistenciales 27
Nuevas competencias asistenciales 29
Protocolos específicos 29
Mirando al futuro: el aprendizaje fruto de la adaptación a la pandemia 30

RESPUESTA INTEGRADA A LAS NECESIDADES ASISTENCIALES 32

Actividad Asistencial 32
Actividad en Unidades Pluridisciplinares 32
Actividad Global de consultas no presenciales 33
Consultas Externas 33
Casuística (CMBD) 34
Otros Indicadores de Rendimiento 36
Continuidad Asistencial 37
Cuidados 38
Áreas de Soporte y Actividad 40

CALIDAD 48

Objetivos institucionales de calidad 48
Comisiones Hospitalarias 53
Grupos de Mejora 53
Certificaciones y acreditaciones 54

EL SISTEMA AL SERVICIO DE LAS PERSONAS 57

Experiencia del paciente y calidad percibida 57
Información y atención a la ciudadanía 57
Otras actividades de atención a las personas 58
Registro de Voluntades Anticipadas 58
Responsabilidad Social Corporativa 59

LOS PROFESIONALES DEL HOSPITAL 63

Recursos Humanos 63

Seguridad y Salud Laboral 65

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO 67

Docencia 67
Formación Continuada 71

INVESTIGACIÓN: I+D+I 76

Proyectos de investigación 76
Publicaciones científicas 76
Actividades de divulgación científica 77

SOSTENIBILIDAD Y GESTIÓN ECONÓMICA 79

Gestión económica 79
Farmacia 79

OTRAS ACTIVIDADES DEL HOSPITAL 81

Destacados del Año 81
El hospital en los Medios de Comunicación 82

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

Como cada año, presentamos la memoria del Hospital Universitario José Germain, siendo el 2020 de especial relevancia y dificultad debido a la situación de vulnerabilidad sanitaria que hemos vivido y que estamos superando, gracias al trabajo de los profesionales del Servicio Madrileño de Salud y más especialmente a los de nuestro hospital.

En 2020 hemos tenido un *cambio de nombre* pasando de llamarse "Instituto Psiquiátrico Servicios de Salud Mental José Germain" a "Hospital Universitario José Germain", hecho que se aprueba en el Consejo de Administración del Servicio Madrileño de Salud, el 20 de octubre de 2020. Con ello queremos reflejar el cuidado que prestamos al paciente como HOSPITAL, nuestra vocación docente como UNIVERSITARIO y todo ello sin olvidar nuestro símbolo de identidad JOSE GERMAIN.

La situación pandémica sufrida nos ha condicionado nuestra forma de trabajar, nos ha hecho *adaptarnos a la nueva situación* en poco tiempo, siendo necesaria la reestructuración de circuitos asistenciales y la elaboración de nuevos protocolos de actuación que han ayudado a la gestión de la pandemia, manteniendo los principios de seguridad del paciente, siendo especialmente relevante la nueva incorporación a la plantilla de un médico de Medicina Preventiva.

A pesar de la situación hemos mantenido y reforzado las alianzas con activos sociales y se ha continuado con el trabajo del Grupo promotor de la Comisión de Ética Asistencial del área Sur de la Comunidad de Madrid.

Teniendo en cuenta que uno de los pilares y puntos fuertes de nuestra organización son las *personas*, es decir, todos los profesionales que trabajan por y para nuestros pacientes; en 2020 hemos *aumentado la plantilla*, repercutiendo directamente en la atención a nuestros pacientes; se consolida en el proyecto de formación del departamento de "*Gestión del Conocimiento*" con la misión de gestionar el conocimiento de nuestros trabajadores (formación especializada, formación continuada, investigación, publicaciones, etc.) y se afianza el departamento "*Asesoría Jurídica*" facilitando, así las relaciones y actividades con los órganos de la Administración de Justicia.

También es importante mencionar la actitud, colaboración y ayuda que han mostrado y nos han transmitido los *pacientes* ante la situación tan difícil vivida durante este último año.

Por otro lado, y con el objetivo de humanizar lo máximo posible, respetando su derecho a la intimidad y privacidad, y hacer de nuestro hospital, un lugar más seguro y confortable, se han llevado a cabo obras de acondicionamiento y *mejora de infraestructuras*: incorporación de baños

independientes en habitaciones, ampliación de comedor, nuevo control de enfermería, etc.

Hemos seguido trabajando en desplegar una *cultura de mejora continua* en todas las áreas del centro. En este sentido tiene una mención especial la certificación del Sistema de Gestión Integrado, conforme a las normas ISO 14.001 y UNE 179.003:2013, con la superación de la auditoria de *seguimiento del sistema*, sin olvidarnos de los principios sobre los que nos regimos y que así detallamos en nuestra política como son: "*La satisfacción de los clientes con el servicio que reciben, la calidad humana y científico-técnica de los profesionales, la gestión de riesgos asociados a la asistencia sanitaria, la optimización en la gestión de los recursos y del capital humano, y el respeto al medio ambiente*" .

No podemos olvidarnos de la *Gestión de Conocimiento*, que es uno de los pilares relevantes de nuestro hospital, en concreto la *Unidad Docente Multiprofesional*, formando futuros Psiquiatras, Enfermeros de Salud Mental y Psicólogos Clínicos, destacando la elección de nuestro hospital como lugar para formarse, del primer MIR en la especialidad de Psiquiatría, en la Comunidad de Madrid.

Asimismo, tenemos diversos convenios de *colaboración con las Universidades*, para la formación de grado en las diversas disciplinas del ámbito de la salud. Lo que nos obliga a mantener elevados niveles de actualización científico técnica entre nuestros profesionales.

En el ámbito de la *formación continuada*, este año es de especial relevancia, pues se ha conseguido llevar a cabo todo el plan de formación continuada, a través del fomento de uso de TIC.

Todo este impulso y desarrollo de proyectos, siempre buscando la excelencia del servicio que prestamos a nuestros pacientes, no sería posible sin la implicación, profesionalidad y esfuerzo realizado por los trabajadores del hospital que, un año más, han mostrado su compromiso con la organización y los objetivos y metas que se marcan, así como el trabajo en equipo realizado conjuntamente por los profesionales y pacientes.

Dr. Jose Manuel Carrascosa
Director Gerente.
Hospital Universitario José Germain
Leganés (Madrid)

2020 EN CIFRAS

ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Altas totales	87
Estancia Media	763,91
Peso Medio	0,4770
Ingresos totales	67
Sesiones Hospital de Día	12.642

ACTIVIDAD EN UNIDADES PLURIDISCIPLINARES

HOSPITALIZACIÓN	Nº DE ALTAS	PESO MEDIO	ESTANCIA MEDIA	ÍNDICE DE OCUPACIÓN
UHTR-I	23	0,3864	350,89	88,48%
UHTR-II	17	0,3573	319,30	91,39%
UCPP	36	0,6238	1.369,19	92,68%

Unidades Hospitalarias de Tratamiento y Rehabilitación (UHTR I y II)
Unidad de Cuidados Psiquiátricos Prolongados (UCPP)

ACTIVIDAD GLOBAL DE CONSULTAS NO PRESENCIALES

Telefónicas	2.394
Telemedicina	6

CONSULTAS EXTERNAS

Primeras consultas	4005
Consultas Sucesivas	25.824
Indice sucesivas/primeras	6,44
TOTAL	**29.829**

RECURSOS HUMANOS

Equipo Directivo	4
Área Médica- Facultativos	76
Área Enfermería	217
Personal No Sanitario	199
Docencia	21
TOTAL	**517**

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Formación Pregrado	9 alumnos
Formación de Grado	70 alumnos
Formación de Especialistas	22 residentes
Formación Continuada	19 actividades 175 horas formación 496 profesionales participantes

INVESTIGACIÓN I+D+I

Nº proyectos investigación	3
Nº publicaciones científicas	6

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Somos un hospital de la red pública de la Comunidad de Madrid, que presta asistencia médica sanitaria integral a la población sur, estando situado en el municipio de Leganés.

La red de servicios del hospital garantiza la continuidad de cuidados a través de distintos dispositivos que presentaremos a lo largo de la memoria y una estructura organizativa eficiente que se basa en valores de servicios a la población, de correcto trato humano, de respeto, de seguridad y confort, teniendo al paciente, sus necesidades y expectativas, como eje de la actividad y de las decisiones que se toman.

A continuación, definimos lo que somos, lo que queremos llegar a ser y los valores que nos mueven.

Misión

El Hospital Universitario José Germain, es una organización sanitaria pública cuya misión es proporcionar asistencia sanitaria especializada integral a población con trastornos mentales y grupos de riesgo, asegurando la continuidad asistencial con la provisión de programas e intervenciones terapéuticas, rehabilitadoras y preventivas. Estas intervenciones se sustentan en la evidencia científica, se orientan a la minimización de riesgos derivados de la asistencia sanitaria, y se guían por principios de equidad, continuidad y accesibilidad, con una filosofía de mejora continua de la calidad y eficiencia, y una orientación permanente al usuario y su familia

Visión

El Hospital Universitario José Germain, quiere ser un modelo de referencia en el ámbito de la atención a población con trastorno mental y grupos de riesgo, por los resultados obtenidos en salud integral, calidad de vida, gestión de riesgos sanitarios, y por los niveles de satisfacción alcanzados por todos sus grupos de interés. Para ello, habrá de seguir avanzando en la mejora continua de programas asistenciales y técnicas terapéuticas desde la perspectiva de la práctica basada en la evidencia, innovación, eficiencia y excelencia, en procesos estratégicos, operativos y de soporte; fomentando la actividad docente e investigadora, en colaboración con otras entidades.

Valores

Los valores que guían el desempeño de las personas en nuestra organización para el desarrollo de su misión y visión son:

- La búsqueda de la excelencia.

- Usuario y familia, razón de ser nuestra organización
- Compromiso con los derechos y la recuperación de la persona con enfermedad mental.
- Proactividad e innovación.

ÁREA DE INFLUENCIA

El entorno

En el municipio de Leganés hay 3 núcleos importantes donde se agrupan las unidades y dispositivos del Hospital: las fincas de Santa Isabel y de Santa Teresa y el Hospital de Día Infanto-Juvenil.

EL HOSPITAL

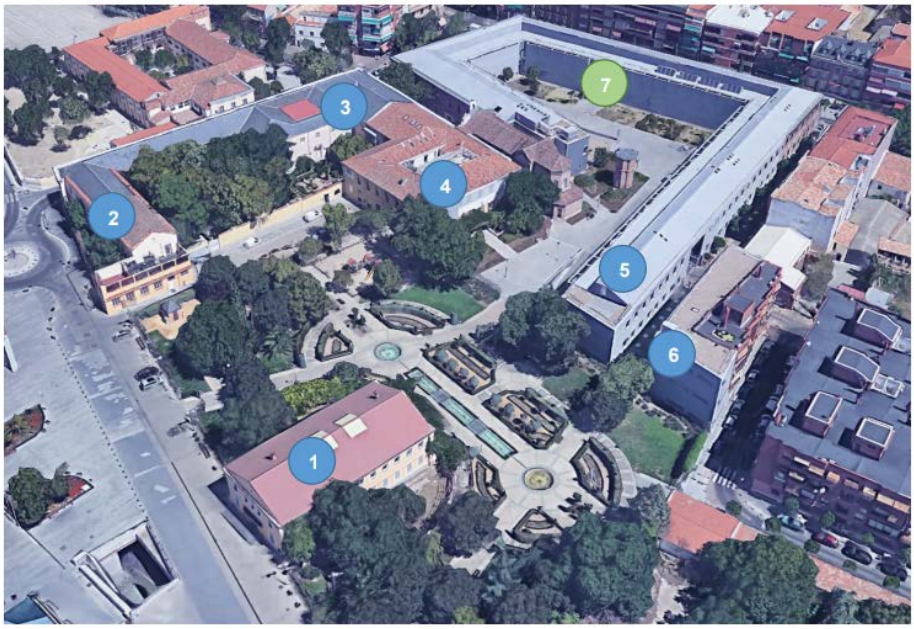
El Hospital Universitario José Germain se encuentra ubicado en el municipio de Leganés, con la mayoría de sus servicios distribuidos en dos grandes fincas (Finca de Santa Isabel y Finca de Santa Teresa), el Hospital de Día Infanto Juvenil y 7 pisos supervisados.

Plano General Leganés

1. Finca Santa Teresa
2. Finca Santa Isabel
3. Hospital de Día Infanto-Juvenil

Finca Santa Isabel

Con una superficie de 25.000 m2 (construida 12.683 m^2) se encuentra ubicada en el municipio de Leganés (Calle Luna, 1). Esta finca contiene varios edificios de diferentes usos. La fachada y entrada antigua se encuentra en la calle Luna, accediéndose al recinto por un portón que conduce a un patio. Desde el jardín del Paseo Colón y desde la calle Isabel la Católica se accede al espacio en el que se encuentra el Centro de Salud "Santa Isabel", y a un edificio rehabilitado de finales del siglo XIX en cuya planta baja se encuentra el Hospital de Día Adultos (30 plazas), la Biblioteca y la zona de Docencia; y en su primera planta la Administración. Posee otra entrada por el Paseo Colón a dos edificios más: la Unidad Hospitalaria de Tratamiento y Rehabilitación I (41 camas, edificio de dos plantas construido a finales del siglo XIX y finalizada la última reforma en 2004) y el Centro de Salud Mental (edificio de dos plantas construido en 1946 y reformado en 1988). Asimismo, se dispone de dos edificios para el Centro Ambulatorio de Tratamiento y Rehabilitación (60 plazas), uno de ellos independiente, y el otro formando parte del que también ocupa el C.S. "Santa Isabel".



1. Centro de Salud Mental de Leganés
2. Unidad Hospitalaria de Tratamiento y Rehabilitación 1
3. Biblioteca, Docencia y Hospital de Día Adultos
4. Administración
5. Talleres
6. Centro Ambulatorio de Tratamiento y Rehabilitación
7. Centro de Salud Santa Isabel

Finca Santa Teresa

Con una superficie de 103.500 m² (10.284 m² construidos), se encuentra ubicada en el municipio de Leganés (calle Aragón, s/n). Dentro de la finca se encuentran tres edificios, dos de ellos dedicados a hospitalización de larga y media estancia: la Unidad de Cuidados Psiquiátricos Prolongados (96 camas, edificio de tres plantas construido en 1988) y la Unidad Hospitalaria de Tratamiento y Rehabilitación II (38 camas), en un edificio de dos plantas, construido en los años 20 y reformado en 1990); el tercer edificio, cuya construcción se finalizó en 2005, de una planta, está dedicado a Farmacia, Almacén, Lavandería y Cocina. Además, la finca cuenta con otros edificios de una planta dedicados a talleres y Centro Agrícola. Desde 2019 cuenta con un edificio donde se ubican vestuarios, sindicatos y despachos y un área para Asuntos Generales.

Finca Santa Teresa

1. Unidad de Cuidados Psiquiátricos Prolongados
2. Edificio Multiusos (Farmacia, Lavandería, Almacén y Cocina)
3. Unidad Hospitalaria de Tratamiento y Rehabilitación II
4. Edificio sindicatos, despachos y vestuarios.
5. Asuntos Generales.

Hospital de Día Infanto-Juvenil

Situado en la calle Los Frailes, s/n. Cuenta con 35 plazas y da servicio a la población del área sur de la Comunidad de Madrid.

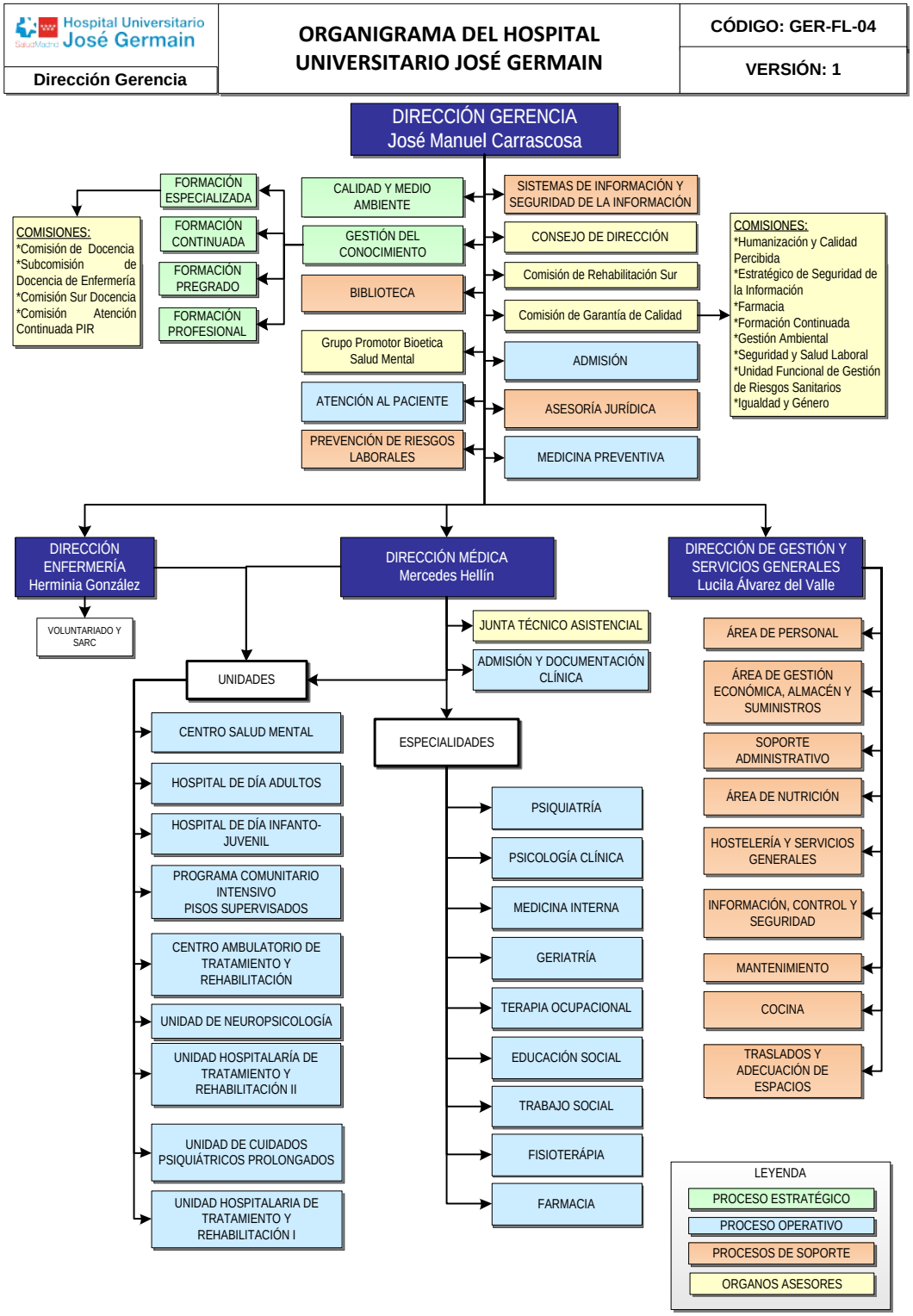
Hospital de Día Infanto-Juvenil

1. Hospital de Día Infanto-Juvenil
2. IES Enrique Tierno Galván (Edificio B)

7 Pisos Supervisados

Viviendas supervisadas, en diversos barrios de la localidad de Leganés, con 21 puestos.

ORGANIGRAMA



CARTERA DE SERVICIOS

Servicios Médicos

Psiquiatría

Psicología Clínica

Medicina Interna

Geriatría

Medicina Preventiva

Medicina del Trabajo

Servicios Centrales

Admisión y Documentación Clínica

Farmacia Hospitalaria

Áreas de Enfermería

Enfermeros especialistas en Salud Mental

Enfermeros

Auxiliares de Farmacia

Técnicos de Cuidados Auxiliares de Enfermería

Unidades Pluridisciplinares

Unidad de Cuidados Psiquiátricos Prolongados (UCPP)

Unidades Hospitalarias de Tratamiento y Rehabilitación (UHTR I y II)

Centro de Salud Mental (CSM)

Hospital de Día de Adultos (HDA)

Hospital de Día Infanto Juvenil (HDIJ)

Centro Ambulatorio de Tratamiento y Rehabilitación (CATR)

Programa Comunitario Intensivo (PCI)

Alianzas Estratégicas

Hospital Universitario Severo Ochoa

- Solicitud de pruebas para radiología y laboratorio.
- Compromiso de atención a pacientes con derivación preferente en un máximo de 1 semana.
- Citación de pacientes ARSUIC en menos de 7 días.
- Coordinación con Unidad de Hospitalización Breve y Servicio de Urgencias.

Hospitales del Área Sur de la Comunidad de Madrid (Hospital Universitario de Fuenlabrada, Hospital Universitario de Getafe, Hospital Universitario Infanta Cristina, Hospital Universitario Rey Juan Carlos y Hospital Universitario Fundación de Alcorcon). Coordinaciones con los respectivos equipos de Continuidad de Cuidados para derivaciones, evolución de pacientes ingresados y altas.

Juzgados:

- Coordinaciones para gestiones legales de los pacientes.

Atención Primaria

- Especialista consultor de Adultos e Infanto Juvenil.
- e-Consulta de Infanto Juvenil.

Consejería de Educación

- Coordinaciones para la atención educativa terapeútica a niños y adolescentes en el Hospital de Dia Infanto Juvenil.

RECURSOS HUMANOS

CATEGORÍA PROFESIONAL	2019	2020
Director Gerente	1	1
Director Médico	1	1
Director de Gestión	1	1
Director de Enfermería	1	1
ÁREA MÉDICA		
Facultativos	67	76
ÁREA ENFERMERÍA		
Enfermeras/os	59	67
Fisioterapeutas/logopedas	2	2
Terapeutas ocupacionales	8	9
Técnicos superiores especialistas	9	10
Técnicos en Farmacia	2	2
Técnico en Cuidados Auxiliares Enfermería	105	127
PERSONAL NO SANITARIO		
Grupo Técnico Función Administrativa	4	4
Grupo Gestión Función Administrativa	17	17
Grupo Administrativo y resto de la categoría C	19	19
Auxiliares Administrativos y resto de la categoría D	75	73
Celadores y resto	72	86
DOCENCIA		
Residentes Medicina (MIR)	16	8
Residentes Otras Titulaciones (FIR, BIR, QIR, PIR, ...)		8
Residentes Enfermería (EIR)	6	5
TOTAL	**465**	**517**

A 31 de diciembre de 2020

RECURSOS MATERIALES

CAMAS	2019	2020
Camas Instaladas[1]	181	181
Camas funcionantes[2]	169	170
OTRAS INSTALACIONES		
Consultas en el hospital		
Consultas en Centros de especialidades	19	19
PUESTOS HOSPITAL DE DÍA		
Oncológico		
Infeccioso-SIDA		
Geriátrico		
Psiquiátrico	65	65
Otros Médicos	81	81

(1) 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.).
(2) 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.

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

2

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

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

LA TRANSFORMACIÓN DEL CENTRO

Ante la inminente llegada de la pandemia en marzo del 2020, se constituyó a la brevedad, un comité de crisis. Tras valorar la situación y con el objetivo de combatir la propagación del coronavirus, se adoptó una serie de medidas decisivas como el cierre de las Unidades de hospitalización, restringiendo las salidas de pacientes y la entrada de los visitantes, así como los ingresos de pacientes nuevos; también se fomentó el teletrabajo de aquellos profesionales que no realizaban labor asistencial y aunque se restringió la atención de pacientes en los servicios de atención ambulatoria como el CSM (Centro de salud mental) y el CATR (Centro Ambulatorio de Tratamiento y Rehabilitación) se garantizó un equipo de profesionales de urgencias que cubriera incidencias en los pacientes/usuarios de estos dispositivos.

Pese a estas rápidas medidas, el 13 de marzo de 2020, detectamos el primer caso confirmado de COVID-19 dentro de nuestro hospital.

Unidades de Hospitalizacion

Ante la llegada de la COVID-19 al hospital, en un momento en el que no se conocía suficientemente cómo prevenir la transmisión y teniendo en cuenta la extrema vulnerabilidad de nuestros pacientes, se determinó una zona de aislamiento para casos positivos de COVID-19 en cada unidad hospitalaria. Más tarde, se decidió establecer la zona COVID en la UCPP (Unidad de Cuidados Psiquiátricos Prolongados), lo cual significó la elaboración de un complejo plan, adaptado a su arquitectura y a los recursos humanos. Dicha unidad contaba con una ratio aceptable de profesionales que aumentó tras reorganizar los recursos humanos, de tal forma que se pudo redistribuir al personal de las unidades ambulatorias como apoyo. A partir de ese momento, se planificó el traslado a los casos COVID-19 confirmados de las diferentes unidades a la UCPP. Así mismo, se implementaron las medidas de confinamiento que se acompañaron por planes para paliar sus efectos negativos, en primer lugar, se intentó mantener a los pacientes en contacto con sus familiares a través de medios telemáticos accesibles como móviles, tablets, etc., También se organizó diferentes grupos con los pacientes para fomentar hábitos favorables, así como trabajar con ellos mecanismos de afrontamiento frente a la situación que se vivía y concienciarlos sobre las medidas preventivas, la higiene de manos, el uso de mascarillas, etc.

Durante esta primera etapa de la pandemia tuvimos acceso a equipos de protección personal (EPP); se dieron pautas específicas del uso de material como los equipos de protección individual (EPI) y soluciones hidroalcohólicas contando con material de protección individual limitado. Fue clave también la

participación de los supervisores de enfermería en la gestión y logística de material (los supervisores gestionaban, seleccionaban y entregaban el material necesario para cada turno). Encontramos dificultad en el acceso a las pruebas diagnósticas, sin embargo, gracias a la impecable gestión de la Gerencia pudimos obtener el recurso que fue empleado con racionalidad y buen criterio clínico.

Cabe resaltar también, que recibimos donaciones por parte de empresas y particulares que aportaron su granito de arena para combatir la pandemia:

- Cesión de un coche para asistencia sanitaria
- 10 tabletas electrónicas
- 7.500 mascarillas quirúrgicas.
- Material de entretenimiento para los pacientes
- Además, batas desechables, guantes, viseras, material de limpieza e higiene entre otros

Con el objetivo de garantizar ciertos aspectos en materia de sanidad mortuoria, y asegurar el manejo de cadáveres conforme a las indicaciones dadas por el Ministerio de Sanidad, se habilitó un espacio en la UCPP como mortuorio para almacenar un número de cuerpos en condiciones idóneas hasta que las funerarias los retiraran para incinerarlos o inhumarlos; sin embargo, finalmente no fue necesario usarlos pues la mortalidad de pacientes que registramos fue baja y la gestión con las funerarias adecuada.

DISTRIBUCIÓN PACIENTES, CON DIAGNÓSTICO DE COVID, POR UNIDAD HOSPITALARIA.

UNIDAD	Nº PACIENTES	COVID POR PCR	EXITUS
UCPP	86	28	3
UHTR I	32	0	0
UHTR II	33	0	0

Posteriormente, a partir de la vuelta a la “normalidad” y de la segunda ola de la pandemia, a nivel de las Unidades de hospitalización se establecieron una serie de protocolos de actuaciones, así como de un plan de contingencia con criterios claros de actuaciones a llevar a cabo en diferentes escenarios como las medidas de respuesta frente a un brote, los procedimientos de admisión (ingresos nuevos) y visitas, entre otros. Se establecieron circuitos asistenciales apropiados; así mismo, se aseguró la adecuación de los espacios comunes como los comedores para facilitar el cumplimiento de las medidas preventivas entre los pacientes. Se llevó a cabo un estudio serológico con el

objetivo de clarificar el perfil epidemiológico y el análisis de riesgo frente a un posible brote. Los resultados arrojaron la presencia de anticuerpos IgG frente a SARS-CoV-2 en 10 pacientes, 7 en la UCPP y 3 en la UHTR I. Por tanto, teniendo en cuenta a los pacientes que habían pasado la infección, diagnosticados con PCR (28), se detectó una prevalencia de infección de 25.16% en las 3 Unidades de hospitalización.

La vida dentro de las Unidades de hospitalización se orientó a la "normalidad"; en primer lugar, se reanudaron de manera progresiva las salidas de los pacientes, permitiéndose salidas médicas y aquellas por razones terapéuticas. Los pacientes salen acompañados por un profesional o por un familiar y en otros casos, dependiendo de su estado psicopatológico, solos. El equipo terapéutico valora cada caso, centrando la atención en la persona desde el concepto de la humanización de la asistencia, con el objetivo de potenciar los aspectos afectivo-emocionales del paciente.

Respecto a las medidas preventivas, los pacientes usan una mascarilla quirúrgica cuando se encuentran en zonas comunes, se garantiza que las terapias grupales se realizan en salas en la que se mantiene una adecuada ventilación y la distancia recomendada. El equipo terapéutico brinda información a los pacientes sobre los síntomas de COVID-19, la propagación de la enfermedad, la higiene de las manos, la etiqueta para la tos y las medidas de distanciamiento social. Del mismo modo, se estimula a los pacientes a informar de posibles síntomas de COVID-19. Se hace un seguimiento del estado de salud de los pacientes y ante la presencia de síntomas de sospecha además de aislar al paciente, se les realiza inmediatamente una prueba diagnóstica para descartar el caso.

En relación a los trabajadores sanitarios, se reforzó la plantilla lo que se tradujo en nuevas contrataciones de profesionales clave en la atención de los pacientes de las Unidades de hospitalización que padecen trastorno mental grave con importantes alteraciones conductuales. Respecto a las medidas COVID-19, se cumple las recomendaciones oficiales del Servicio de Prevención de Riesgos laborales (PRL), del hospital de referencia. Se enfatizan en las medidas preventivas: higiene de manos y uso de la mascarilla; así mismo, el personal que experimenta síntomas de sospecha de COVID-19 o ha sido contacto estrecho de un caso confirmado se queda en casa y comunica su situación a PRL. Se ofrece formación en la que se aborda la importancia del cumplimiento de las medidas preventivas. Las reuniones de trabajo se realizan fomentando el uso de la tecnología para realizarse de forma virtual, solo en casos imprescindibles se realizan presenciales, garantizando la distancia recomendada, higiene de manos y el uso de mascarillas.

Pacientes ambulatorios y la Telemedicina

Dada la situación de alarma ocasionada por el virus SARS-CoV-2, otra de nuestras prioridades eran nuestros pacientes ambulatorios.

Conscientes de las consecuencias para su salud mental el experimentar una cuarentena con el aislamiento que conlleva, nos planteamos la utilización de nuevas tecnologías de comunicación en salud mental convirtiendo a la telemedicina en un aliado nuestro. Se adoptaron soluciones digitales para abordar el manejo de los pacientes de una manera telemática simple y segura. Esta prestación se incluyó en las agendas del CSM y se puso en marcha en la segunda quincena de mayo, empezándose a utilizar en junio. En los hospitales de día y el CATR también se llevaron a cabo sesiones por videoconferencia.

Posteriormente, a partir de la vuelta a la "normalidad" y de la segunda ola de la pandemia; a nivel ambulatorio, progresivamente se fueron reactivando las actividades asistenciales, priorizando la atención de aquellos pacientes nuevos que desde el CAP (Centro de Atención Primaria) se genera a través de la cita telefónica y de aquellos pacientes que no se habían podido atender por la pandemia.

REDISEÑO DE CIRCUITOS ASISTENCIALES

Somos un hospital monográfico y a diferencia de otros hospitales, no contamos con urgencias, cirugía, UCI ni otras áreas de atención a pacientes críticos; sin embargo, tanto en las Unidades de hospitalización como en las consultas externas se diseñó dos circuitos que se activan en caso que identifiquemos pacientes con sospecha de infección por SARS-CoV-2 o con infección confirmada (Zona COVID).

A continuación, se describe la Estructura zona COVID en las Unidades de hospitalización:

- Se ha establecido como la zona COVID la segunda planta de la UCPP. Una vez que se confirma un caso de COVID-19, se le aísla y se le traslada a la zona COVID.
- El circuito de la zona COVID incluye zonas rojas, zonas amarillas, zona verdes y Transfer definidas como:

Zona roja: Zonas contaminadas (COVID). Zona de aislamiento. Se determina 2 habitaciones para dos pacientes COVID-19; en caso de que se exceda el número de pacientes, se instaurara camas adicionales por cohortes hasta 4 pacientes. Si tuviéramos más casos confirmados se irán reconvirtiendo las habitaciones progresivamente hacía el interior del ala derecha de la planta. Es preciso uso de EPI, según la tarea a realizar.

Zona verde: Zonas no contaminadas (NO COVID). Se circula con mascarilla quirúrgica.

Zona amarilla: Zonas de tránsito/intermedia: Previendo la posibilidad de recibir pacientes COVID procedentes del Hospital de referencia quienes accederán por esta zona. Del mismo modo, podríamos derivar pacientes COVID al Hospital de referencia. Estos traslados se realizan por zonas de tránsito AMARILLAS. El recorrido para el traslado incluye un ascensor que deberá ser limpiado exhaustivamente después cada paciente COVID. Se circula con mascarilla quirúrgica.

Transfer: La entrada y salida de pacientes y materiales en las zonas rojas se hace a través de los TRANSFER, que delimitan los puntos de entrada y salida de pacientes, residuos, muestras biológicas y de materiales desde la Farmacia, Suministros, Lencería, Limpieza, Cocina, Mantenimiento y Servicios Informáticos. Las personas que trabajan en la zona roja (y sin salir de ella) hacen el intercambio de pacientes, residuos y materiales en el TRANSFER con personas de la zona verde/amarilla.

En las Unidades ambulatorias, se ha establecido protocolos específicos que contemplan un diagnóstico temprano en los casos sospechosos, de tal manera que, a la llegada del paciente a los diferentes dispositivos, se lleva a cabo un triaje que tiene como objetivo identificar al paciente con síntomas de sospecha de COVID-19 que puede suponer un riesgo de transmisión para el personal sanitario y el público en general y adoptar las medidas preventivas respectivas. Se le realiza una breve encuesta epidemiológica y el control de temperatura y saturación, así como la verificación del cumplimento correcto de las medidas preventivas (uso de mascarilla, higiene de manos, distancia social). En caso se detecte algún criterio de sospecha, se deriva al paciente al circuito de aislamiento con el fin de evitar el contacto con las personas que están siendo atendidas en el circuito convencional, planificándose en relación a los criterios de gravedad derivarlo a un dispositivo adecuado. Finalmente se reprograma su atención.

Así mismo, se adaptó el modo en que se realizaba la atención farmacéutica no presencial y el envío de medicación a domicilio de los pacientes externos. Desde el Servicio de Farmacia contactan con los médicos responsables de la prescripción del tratamiento para confirmar la continuidad del tratamiento de dichos pacientes y autorizar la dispensación de medicación para 2 meses; también, contactan con el paciente/representante legal para informar del Servicio de atención farmacéutica no presencial y el envío de medicación a domicilio, solicitando su consentimiento verbal y el compromiso de firmar a posteriori el Consentimiento Informado. En caso necesario, el paciente es atendido telefónicamente por un farmacéutico, para resolver cualquier tipo de duda relacionada con la medicación. Una vez que la medicación se prepara y tras nueva validación de lo dispensado por el farmacéutico, la medicación es entregada en el domicilio. De esta forma,

garantizamos que el paciente tenga acceso a su tratamiento y el uso adecuado de medicamentos.

NUEVAS COMPETENCIAS ASISTENCIALES

Las competencias propias de un profesional de salud mental se diferencian respecto a profesionales de otras especialidades y, si bien es cierto las trabajamos en el día a día, afrontar los retos que la pandemia nos ha traído redundado en que los profesionales hemos adquirido mayor conocimiento relevante de los procesos y recursos disponibles y competencias clínicas para brindar una mejor atención de los pacientes.

Entre ellas:

- Poner en práctica una visión biopsicosocial.
- Trabajar en equipo.
- Establecer una adecuada relación médico – paciente – familia.
- Adecuada utilización de los recursos disponibles.
- Enfrentarse a situaciones complejas.
- Conseguir empoderar al paciente.

PROTOCOLOS ESPECÍFICOS

Durante el 2020 a consecuencia de la Pandemia, se han elaborado y puesto en marcha protocolos, procedimientos e instrucciones técnicas que proporcionaron la estructura y el andamiaje necesarios para enfrentar la pandemia como:

- Guía Clínica de tratamiento para manejo de pacientes COVID-19
- Instrucción técnica sobre medidas de prevención de contagios por COVID-19 en visitas de familiares a las UHTR y UCPP
- Instrucción técnica sobre medidas preventivas ante COVID-19 en la Admisión de paciente en las Unidades de Hospitalización
- Instrucción técnica para el acceso de pacientes al Centro de Salud Mental
- Instrucción técnica para notificación de casos confirmados COVID-19
- Instrucción técnica para la planificación del Circuito Covid.
- Instrucción técnica sobre indicaciones para realizar la prueba rápida de detección de antígenos frente a SARS-CoV-2.
- Instrucción técnica sobre medidas preventivas frente a la pandemia por SARS-CoV-2 para la atención domiciliaria del PCI y PCC
- Instrucción técnica sobre medidas preventivas frente a la pandemia por SARS-CoV-2 en el Centro Ambulatorio de Tratamiento y Rehabilitación
- Instrucción técnica sobre medidas frente a un brote por SARS-CoV-2

- Protocolo de medidas de prevención ante casos sospechosos o confirmados en las Unidades de Hospitalización
- Protocolo de medidas preventivas frente a la pandemia por SARS-CoV-2 en el Hospital de Día de Adultos
- Protocolo de medidas preventivas frente a la pandemia por SARS-CoV-2 en el Hospital de Día Infanto Juvenil

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

La implementación de las medidas preventivas frente a la COVID-19 en las Unidades de hospitalización ha tenido características diferentes a las adoptadas en otros dispositivos médicos como las unidades médico-quirúrgicas agudas o las unidades de cuidados intensivos. Si bien es cierto se adoptaron medidas preventivas generales, nos diferenciamos al hacer una valoración individual de cada caso y adaptar dichas medidas al paciente teniendo en cuenta las necesidades específicas de cada uno de ellos. De esta forma, durante el periodo que siguió a la vuelta a la normalidad y hasta que finalizó el año 2020 no hemos detectado ningún caso confirmado de COVID-19; si bien es cierto hemos encontrado muchas dificultades dadas por las peculiaridades del entorno clínico de la UCPP y las características únicas de nuestros pacientes, hemos conseguido encontrar el equilibrio, logrando gestionar de forma segura los problemas de salud física y mental de los pacientes, además de prevenir reintroducir el COVID-19 en la Unidad y mantener una atención humanizada.

En el ámbito ambulatorio, ha sido vital la capacidad de reinventarse ya que se han tenido que cambiar muchas cosas de la asistencia. Entre ellas cabe destacar el uso de nuevas herramientas que facilitan la comunicación con los pacientes para que las atenciones no dejarán de prestarse, sobre todo en la primera ola de la pandemia en la que para que los pacientes no se vieran abandonados en el encierro, primó la atención telemática; es decir, la telemedicina es una oportunidad de mejora, sin embargo, no debemos olvidar la importancia de “lo presencial” de los pacientes, ya que la creación del vínculo en las primeras atenciones con los pacientes, son muy importantes, y más aún cuanto más vulnerables sean las personas. Ha sido vital también el refuerzo de profesionales que se puso en marcha. Otro aspecto fundamental es “escuchar” siempre a los pacientes para conocer sus necesidades, siendo la “sensibilidad” y el trato humanizador clave en la asistencia a los pacientes. Es esencial también aumentar la coordinación entre los diferentes niveles de atención y nosotros en el ámbito de la salud mental.

Respuesta integrada a las necesidades asistenciales

Actividad asistencial
Actividad en Unidades Pluridisciplinares
Actividad global de consultas no presenciales
Consultas externas
Casuística (CMBD)
Otros indicadores de rendimiento
Continuidad asistencial
Cuidados
Áreas de soporte y actividad

3

RESPUESTA INTEGRADA A LAS NECESIDADES ASISTENCIALES

ACTIVIDAD ASISTENCIAL

HOSPITALIZACIÓN	2019	2020
Altas totales[1]	77	87
Estancia Media* [1]	478,22	763,91
Peso Medio[1, 2]	0,6308	0,4770
Ingresos totales	112	67
Ingresos Urgentes		
Ingresos Programados	112	67
SESIONES HOSPITAL DE DÍA		
Psiquiátrico	9.222	8.848
Otros Médicos	9.714	3.794

Fuente: SIAE
[1]Fuente Altas Totales, Estancia Media y Peso Medio: CMBD
[2] 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 EN UNIDADES PLURIDISCIPLINARES

HOSPITALIZACIÓN	Nº DE ALTAS	PESO MEDIO	ESTANCIA MEDIA	ÍNDICE DE OCUPACIÓN
UHTR-I	23	0,3864	350,89	88,48%
UHTR-II	17	0,3573	319,30	91,39%
UCPP	36	0,6238	1.369,19	92,68%

U. AMBULATORIAS	PUESTOS	ESTANCIAS
HDA	30	4.406
HDIJ	35	4.442
CATR	60	3.794

ACTIVIDAD GLOBAL DE CONSULTAS NO PRESENCIALES

	2020	
	Telefónicas	Telemedicina
CONSULTAS PRIMERAS	340	1
CONSULTAS SUCESIVAS	2.054	5
Total Consultas Externas	**2.394**	**6**

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.

CONSULTAS EXTERNAS

Consultas totales

Primeras consultas	4005
Consultas Sucesivas	25.824
Índice sucesivas/primeras	6,44
TOTAL	**29.829**

Consultas por Servicio

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	CONSULTAS SUCESIVAS	% PRIMERAS CONSULTAS SOLICITADAS POR AP	TOTAL	ÍNDICE SUC/PRIM
Geriatría	3	28	0,00	31	9,33
Medicina Interna	1	42	0,00	43	42,00
Psiquiatría	4.001	25.754	76,88	29.755	6,43

Fuente: SICYT

CASUÍSTICA (CMBD)

GRD MÉDICOS MÁS FRECUENTES

GRD	DESCRIPCIÓN	EPISODIOS	%	ESTANCIA MEDIA	PESO MEDIO
750	ESQUIZOFRENIA	51	58,6%	863,08	0,5354
752	TRASTORNOS DE PERSONALIDAD Y CONTROL DE IMPULSOS	17	19,5%	249,18	0,3492
751	TRASTORNOS DEPRESIVOS MAYORES Y OTROS/PSICOSIS NO ESPECIFICADA	7	8,0%	235,14	0,3163
753	TRASTORNOS BIPOLARES	3	3,4%	1332,67	0,3131
754	DEPRESIÓN EXCEPTO TRASTORNO DEPRESIVO MAYOR	3	3,4%	315,00	0,4031
755	TRASTORNOS DE ADAPTACIÓN Y NEUROSIS EXCEPTO DIAGNÓSTICOS DEPRESIVOS	2	2,3%	383,50	0,3773
760	OTROS TRASTORNOS DE SALUD MENTAL	2	2,3%	3551,00	1,0391
757	ALTERACIONES ORGÁNICAS DE SALUD MENTAL	1	1,1%	2916,00	0,8657
773	ABUSO O DEPENDENCIA DE OPIÁCEOS	1	1,1%	833,00	0,1921
	TOTAL GRDs MÉDICOS	87		763,91	0,4770

Fuente: CMBD
La diferencia del peso medio de la casuística 2020 respecto del año anterior se debe a la clasificación de los GRD´s 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.

GRD CON MAYOR CONSUMO DE RECURSOS

GRD	DESCRIPCIÓN	EPISODIOS	%	ESTANCIA MEDIA	PESO MEDIO
750	ESQUIZOFRENIA	51	58,6%	863,08	0,5354
752	TRASTORNOS DE PERSONALIDAD Y CONTROL DE IMPULSOS	17	19,5%	249,18	0,3492
751	TRASTORNOS DEPRESIVOS MAYORES Y OTROS/PSICOSIS NO ESPECIFICADA	7	8,0%	235,14	0,3163
760	OTROS TRASTORNOS DE SALUD MENTAL	2	2,3%	3551,00	1,0391
754	DEPRESIÓN EXCEPTO TRASTORNO DEPRESIVO MAYOR	3	3,4%	315,00	0,4031
753	TRASTORNOS BIPOLARES	3	3,4%	1332,67	0,3131
757	ALTERACIONES ORGÁNICAS DE SALUD MENTAL	1	1,1%	2916,00	0,8657
755	TRASTORNOS DE ADAPTACIÓN Y NEUROSIS EXCEPTO DIAGNÓSTICOS DEPRESIVOS	2	2,3%	383,50	0,3773
773	ABUSO O DEPENDENCIA DE OPIÁCEOS	1	1,1%	833,00	0,1921
	TOTAL GRDs	**87**		**763,91**	**0,4770**

Fuente: CMBD

OTROS INDICADORES DE RENDIMIENTO

Coordinaciones con recursos de la Red de Atención Social de referencia, adicciones, Atención Primaria, etc.

	2020
N° reuniones coordinación a nivel de CSM	52
N° reuniones con Área	1
N° reuniones de coordinación CSM con adicciones	0
N° profesionales con experiencia en TMG	31
N° reuniones de coordinación con Atención Primaria; consultor especialista Infanto Juvenil y adultos	114

	2020
N° pacientes incluidos en el programa de continuidad de cuidados adultos	30
N° pacientes derivados a otros recursos de salud mental	12
N° pacientes a los que se ha evaluado con la EVDP	23
N° pacientes que tiene diseñado el Plan de Trabajo Individualizado	52

Programa de Continuidad de Cuidados Adultos

	2020
N° pacientes incluidos en el programa de continuidad de cuidados Infanto Juvenil	73
N° consultas de psiquiatría	457
N° consultas de psicología	169
N° consultas de enfermería	86
N° consultas de trabajo social	260

	2020
Demora en la atención	1.9 días
Tasa de Planes de tratamiento realizados	24%
Porcentaje de pacientes con al menos una visita semanal	64.88%
Porcentaje de consultas sucesivas que no se producen, por causa del paciente	6.9%

Programa de Continuidad de Cuidados Infanto Juvenil

Programa Comunitario Intensivo

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 Sur de Rehabilitación. Comisión asesora en las áreas de rehabilitación, dependiente funcionalmente del HU José Germain, y en la que están representados los equipos de Continuidad de cuidados de todos los Servicios de Salud Mental de la Zona Sur, y los distintos recursos de la red de Atención social a personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera. Tiene como objetivo fundamental velar porque las personas con TMG atendidas en la red de Salud Mental de la Zona Sur de Madrid reciban las prestaciones socio-sanitarias y de rehabilitación más adecuadas en cada momento del proceso de enfermedad.
- Coordinaciones de Ingresos del Area Sur. Se realizan reuniones semanales con el objetivo de valorar la idoneidad de los pacientes presentados para las diferentes unidades hospitalarias. Acude personal del hospital (Jefe de Sección, Responsable de Enfermería y un facultativo (Psiquiatra/Psicólogo) representante de cada unidad y el responsable del caso derivante. Con los casos presentados y aprobados se elabora una lista de espera para ingreso
- Coordinaciones de ingresos de miniresidencias. Se realiza a demanda y por vía telemática. Participa el responsable del caso, el equipo de Continuidad de Cuidad, el personal de miniresidencia, el psiquiatra de la UHTR I que tratara al paciente y el Jefe de Sección.

LÍNEAS DE TRABAJO

- Mejorar la comunicación entre los dispositivos a través de la implantación de reuniones con los referentes de los distintos dispositivos del Hospital.
- Programa de Especialista consultor tanto adultos como Infanto juvenil que mejora la derivación de pacientes desde Atención Primaria al Centro de Salud Mental.
- Implantación de la e-Consulta en Infanto Juvenil.
- Coordinaciones con otros dispositivos de la Red de Salud Mental.

CUIDADOS

En 2020 se tenía como proyectos la implantación de Planes de cuidados estandarizados, que tuvo que posponerse debido a la situación epidemiológica.

Planes de Cuidados

Disponemos de planes Individualizados. En la Historia Clínica Informatizada se encuentran todos los diagnósticos enfermeros (NANDA, NIC y NOC) y, a cada paciente, de forma individualizada, se le aplican los diagnósticos que presenta y se realiza un Plan Individualizado, con actuaciones concretas, evaluación del Plan periódicamente y actualización.

Protocolos y registros enfermeros

Se dispone de una relación de documentos disponibles desde la Intranet, que pasan a relacionarse a continuación:

- Protocolo de utilización de antidiabéticos sujetos a visado.
- Guía de paciente encamado y buenas practicas.
- Procedimiento para el mantenimiento de botiquines.
- Protocolo para la prescripción y dispensación de estupefacientes.
- Solicitud de medicamentos y productos sanitarios por la Web.
- Prescripción, dispensación control de estupefacientes.
- Procedimiento de mantenimiento y control de neveras termolábiles.
- Procedimiento de revisión y reposición sistematizada de carros de paradas y maletines de soporte vital básico.
- Procedimiento para la identificación de ropa de pacientes.
- Procedimiento para la preparación y administración de Tratamiento farmacológico en la Unidades de Hospitalización.

- Protocolo de higiene de manos.
- Protocolo de ausencia de pacientes en las unidades de Tratamiento y Rehabilitación.
- Protocolos de prevención y asistencia en caídas.
- Protocolo de prevención y tratamiento de las úlceras por presión.
- Protocolo de sujeciones físicas.
- Protocolo de restricción de movimientos.
- Protocolo de órdenes verbales.
- Protocolos de Medicamentos de alto riesgo.

De la misma forma se disponen de registros de Enfermería:

- Check list de revisión de botiquines.
- Control de entrega y derivación para marcaje de ropa de usuarios.
- Control de salidas de tarde.
- Cronograma de revisión del carro de paradas de unidades hospitalarias.
- Evaluación del riesgo de caída.
- Control de productos sanitarios del carro de parada.
- Control del material del maletín de soporte vital básico.
- Verificación del marcaje de ropa de pacientes en Unidades de Hospitalización.
- Gráficos de control de temperaturas de neveras.
- Solicitud y valoración de dietas.
- Listados de medicación, productos, Soporte vital básico, etc.
- Parte diario de observación de pacientes en los espacios asistenciales. POPEA.
- Registro de caídas.

Actividades vinculadas a la Enfermería de Práctica Avanzada

Tenemos Práctica Avanzada por Enfermeras/os Especialistas en Salud Mental, tanto hospitalario como Ambulatorio:

- Actividad Grupal Hospitalaria con Trastorno Mental Grave:
    - Grupos de Educación para la Salud tanto en Media como el Larga Estancia

    - Grupo de Autoadministración de la Medicación.

- Actividad Grupal Ambulatoria con diversas patologías mentales, en el Centro de Salud Mental (CSM)
- Enfermeras/os del Programa adultos de Continuidad de Cuidados Ambulatorio, en el Centro de Salud Mental (CSM)
- Enfermeras/os del Programa Infantojuvenil de Continuidad de Cuidados Ambulatorio. (CSM)
- Programa Comunitario Intensivo: Atención y seguimiento ambulatorio domiciliario de Trastorno Mental Grave.
- Programa de Pisos Supervisados: Atención a 21 pacientes que viven en pisos de Alta Supervisión domiciliaria, por parte de Enfermería Especializada.
- Actividad grupal e individual en el Hospital de Día de adultos. Enfermería Especialista en Salud Mental.
- Actividad grupal e individual en el Hospital de Día de Infantojuvenil. Enfermería Especialista en Salud Mental (pacientes de 6 a 18 años).

ÁREAS DE SOPORTE Y ACTIVIDAD

Sistemas y tecnología de la información: proyectos por áreas, actuaciones e incidencia

Proyectos 2020.

- Implantación Gestor de turnos en Consultas Salud Mental (CSM).
    - Llamada a pacientes de Consultas Externas mediante gestión de tickets y llamada en pantalla.

PANTALLAS	KIOSCO	CONSULTAS
5	1	43

- Telemedicina y Tele consultas
    - Gestión de VPN para personal para la realización de tele consultas.
    - Gestión de acceso a TEAMS
    - Gestión de acceso a ZOOM.

VPN	TEAMS	ZOOM
79	50	9

- Teletrabajo
    - Distribución de portátiles, gestión de VPN y petición de herramientas ONDRIVE y TEAMS.

PORTÁTILES	VPN	ONDRIVE	TEAMS
22	129	75	75

- Implantación Gestor Documental (personal).
    - Proyecto para la digitalización de expedientes de personal con plataforma digital.
- Docencia (ZOOM / TEAMS).
    - Gestión de licencias de Zoom y TEAMS para la formación on-line del Hospital.
- Humanización.
    - Instalación y reparto en unidades Hospitalarias de tablets dentro del programa de Humanización para el contacto de los pacientes con familiares.
- Conexión Analíticas y radiología ente HU José Germain y HU Severo Ochoa
    - Proyecto para la petición de pruebas radiológicas y pruebas de laboratorio en conexión con el HU Severo Ochoa.
- Digitalización de historias clínicas antiguas
    - Escaneado de Historias clínicas antiguas y creación de software para la visualización o consulta de estas historias.
- INFOFAMILIAS.
    - Integración de nuestro SELENE con aplicativo Infofamilias para información a familiares de pacientes de nuestro hospital con COVID-19.

Alimentación

	2020
Total de dietas servidas en la Unidad de Cuidados Psiquiátricos Prolongados	36.452
Total de dietas servidas en la Unidad Hospitalaria de Tratamiento y Rehabilitación I	13.272
Total de dietas servidas en la Unidad Hospitalaria de Tratamiento y Rehabilitación II	13.737
Total de dietas servidas en el Hospital de Día de Adultos (*)	1.946

(*) El Hospital de Día de Adultos es una unidad ambulatoria que solo sirven las comidas y en 2020 solo habilitaron las comidas de los meses de enero, febrero y ½ marzo.

Lavandería

	2020
Cantidad de ropa lavada	136.386 kg
Cantidad de ropa de pacientes servida	184.492 unid.
Cantidad de ropa de línea, servida	183.038 unid.
Cantidad de ropa servida de trabajadores	48.456 unid.
Cantidad de ropa cosida	22.253 unid.
Cantidad de ropa dada de baja	537 unid.

Identificación de ropa de pacientes

	2020
Total de prendas no marcadas que llegan a la lavandería	753
Total de prendas no marcadas reconocidas por pacientes	65
Total de prendas no marcadas y no reconocidas asignadas a otros pacientes	406
Total de prendas no marcadas donadas (ni han sido reconocidas ni se han asignado a otros pacientes	282

Limpieza

TOTAL, SUPERFICIE 40.424 M2			
ZONA SEMICRÍTICAS	ZONA GENERAL	ZONA EXTERIORES	PARKING
12.485 m2	7.152 m2	19.724 m2	1.700 m2

Traslados

	2020
Total de traslados de pacientes	452
Porcentaje de traslado de pacientes fuera del municipio	24%
Total de traslados de muestras biológicas al Hospital Universitario Severo Ochoa	612
Traslados de suministros de medicación	1.514
Traslados de mobiliarios	537

Seguridad, información y control

	2020
Total de presencias disuasorias de los vigilantes	30
Porcentaje de agresiones de pacientes con presencia disuasoria	0%
Total de alertas	354
Total de incidencias relacionadas con sistemas de seguridad	998
Total de acompañamientos a zonas restringidas.	185
Total de aperturas de dependencias	111
Total de simulacros de incendios	49

Mantenimiento

INTERVENCIONES CORRECTIVAS REPARADAS			
<24H	24H-48H	>48	TOTAL
2219	589	1138	3946
56,23%	14,93%	28,84%	100%

MANTENIMIENTO PREVENTIVO	
Interno	792
Externo	702

Comunidad de Madrid

Gestión ambiental

GENERACIÓN DE RESIDUOS	UNIDADES	2020
Generación de residuos peligrosos	kg residuo/estancia	0,0656
Generación de residuos biosanitarios clase III	kg residuo/estancia	0,0608
Generación de residuos citotóxicos clase VI	kg residuo/estancia	0,0027
Generación de residuos químicos clase V	kg residuo/estancia	0,0021
Lodos de pintura y barniz que contienen sustancias peligrosas	Kg residuo	0
Residuo tinta que contiene sustancias peligrosas	Kg residuo	0
Envases que contienen restos sustancias peligrosas	Kg residuo	0
Gases en recipiente a presión que contiene sustancias peligrosas	Kg residuo	0
Reactivos de laboratorio	Kg residuo	2
Residuos pilas	Kg residuo	42,5
Residuos Aceite Industrial	kg residuo/estancia	0
Residuos Lámparas	kg residuo/estancia	0,0004
Residuos Aceite vegetal	kg residuo/estancia	0,0026
Residuos Medicamentos a inertizar	kg residuo/estancia	0,0010
Residuos colchones	Unidades	3
Residuos enseres	Unidades	32
Residuos tóner	Kg/ Nº impresoras	0,888
Residuos papel confidencial	Kg residuo	2000
Residuos REE peligrosos	Unidades	0,00
Residuos REE no peligrosos	Unidades	0
Residuos de construcción y demolición	kg	257852
CONSUMOS	**UNIDADES**	**2020**
Consumo de agua	m3/estancia	0,3181
Consumo de electricidad	Kwh/m2	64,5764
Consumo gasoil vehículos	litros	4279,11
Consumo gasolina vehículos	litros	1773,11
Consumo gas Natural	Kwh/m2	122,1396
Consumo de papel	Kg /estancia	0,0461
Consumo de aceite vegetal	l/estancia	0,0711
Consumo de Oxigeno	l/estancia	109,4639
Consumo de Jabones (Lavandería)	Kg /anual	3479

OTROS	UNIDADES	2020
Huella de Carbono (Alcance I)	Tn CO2 equiv.	528,69
Huella de Carbono (Alcance II)	Tn CO2 equiv.	435,68

Asesoría Jurídica

El Hospital Universitario José Germain cuenta con Asesoría Jurídica desde noviembre de 2019, siendo el ejercicio 2020 el año en el que este departamento consolida su actividad.

Dado el proceso de modernización en el que está inmersa la Administración de Justicia y la situación de pandemia existente, este departamento centró sus líneas de trabajo en:

- Promover la mejora de la comunicación con los diferentes órganos de la Administración de Justicia implementando un "Procedimiento específico de Gestión de Notificaciones Judiciales", que permite mediante un registro informatizado, el cumplimiento de los derechos y obligaciones tanto de los pacientes como de profesionales del HUJG, ante situaciones cómo solicitudes judiciales de informes clínicos puntuales, o de informes periódicos, citaciones judiciales, comparecencias ante médicos forense y/o fiscalía , notificaciones de fugas, internamientos involuntarios y altas.

	2020
Total de comunicaciones registradas por los órganos de la Administración de Justicia	>380

- Facilitar el uso de medios telemáticos a través de video conferencias y video llamadas para la comunicación directa entre nuestros pacientes ingresados y los diferentes Juzgados, estando acompañados, nuestros pacientes de salud mental, en todo momento por la Asesoría Jurídica del Hospital.
- Intervenir y favorecer la participación de este Hospital en el desarrollo de actuaciones que permitieran evitar la judicialización de los conflictos e incidentes de relevancia penal, para lo que hemos participado en "Programas de Mediación Intrajudicial" y puesto en marcha el "Programa de Mediación Interna".
- Identificar las áreas de mejora para consolidar, actualizar y optimizar los conocimientos legales básicos de nuestros profesionales y su aplicación en la práctica clínica habitual. Facilitando asesoramiento y formación en Ley 1/1996 de Protección jurídica del Menor, Derechos de los menores a la protección de su salud mental y en Ley Orgánica 2/2020 de

modificación del Código Penal para la erradicación de la esterilización forzosa o no consentida de personas con discapacidad incapacitadas judicialmente.

En relación con los Procedimientos de Contratación llevados a cabo por este Hospital en el 2020, en ninguno de ellos se ha producido ningún tipo de incidencia, ni han sido objeto de recurso o impugnación.

	2020
Recursos/ impugnaciones contratación	0

En el ejercicio 2020 el nivel de conflictividad laboral judicializado de la plantilla de nuestro Hospital ha sido de:

	2020
Reclamaciones administrativas previas	16
Recursos de Alzada/ Demandas 2020	25
Ejecución de Sentencias Judiciales	3

Calidad

Objetivos institucionales de calidad

Comisiones Hospitalarias

Grupos de Mejora

Certificaciones y Acreditaciones

4

CALIDAD

OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE CALIDAD

DATOS COMPARATIVOS CON GRUPO 0_MEDIA ESTANCIA Y SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD

1. PROMOVER LA MEJORA DE LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL				
INDICADOR	Fórmula/Meta	H. U. JOSÉ GERMAIN	Grupo ME_PQ (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	2	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	H. U. JOSÉ GERMAIN	Grupo ME_PQ (media)	GLOBAL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD
PARTICIPACIÓN ACTIVA DE DIRECTIVOS EN REUNIONES O VISITAS A LAS UNIDADES: "RONDAS DE SEGURIDAD"	Nº rondas UCI realizadas	No aplica	No aplica	0,9
	Nº rondas hospitalización pacientes COVID-19 incluidas las Unidades de Cuidados Respiratorios Intermedios	1	0,8	0,8
	Nº rondas urgencias realizadas	No aplica	No aplica	0,9
	Nº rondas otras unidades/servicios	0	1,6	1
	Nº de rondas	1	2,4	3,1

3. IDENTIFICAR ÁREAS DE MEJORA PARA CONSOLIDAR Y OPTIMIZAR LA SEGURIDAD DEL PACIENTE QUIRÚRGICO				
INDICADORES	Fórmula/Meta	H. U. JOSÉ GERMAIN	Grupo ME_PQ (media)	GLOBAL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD
DESARROLLO DE LA SEGURIDAD EN EL PACIENTE QUIRÚRGICO	Informe realizado(si/no)	No aplica	No aplica	96%
	Informe áreas de mejora(si/no)	No aplica	No aplica	96%

4. IDENTIFICAR ÁREAS DE MEJORA PARA CONSOLIDAR Y MEJORAR LA GESTIÓN DE RIESGOS SANITARIOS				
INDICADORES	Fórmula/Meta	H. U. JOSÉ GERMAIN	Grupo ME_PQ (media)	GLOBAL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD
	Informe realizado(si/no)	No aplica	100%	96%

CONSOLIDACIÓN Y MEJORA DE LA GESTIÓN DE RIESGOS SANITARIOS	Informe áreas de mejora(si/no)	No aplica	100%	96%

5. FAVORECER LA ADHERENCIA A LA PRÁCTICA DE LA HIGIENE DE MANOS.				
INDICADORES	Fórmula/Meta	H. U. JOSÉ GERMAIN	Grupo ME_PQ (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	40%	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	80%	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	H. U. JOSÉ GERMAIN	Grupo ME_PQ (media)	GLOBAL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD
	N° de reuniones del Comités Calidad Percibida	2	1,4	3

DESPLIEGUE DE PROCESOS ORGANIZATIVOS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD PERCIBIDA	Planteadas acciones de mejora en Consultas externas (si/no)	SÍ realizada	100%	93%
	Planteadas acciones de mejora en hospitalización (si/no)	NO realizada	88%	88%
	Planteadas acciones de mejora en urgencias (si/no)	Por características del centro	No aplica	85%
	Planteadas acciones de mejora en cirugía ambulatoria (si/no)	Por características del centro	No aplica	75%
	Realizada comparación encuesta 2018-2019 (si/no)	No aplica	75%	85%
	Aplicadas técnicas cualitativas en los segmentos de menor valoración derivadas de la encuesta de satisfacción 2019 (si/no)	No	60%	35%
	Cumplimentada información sobre situación del Comité de Calidad Percibida	SÍ	100%	100%

7. REVISAR Y MEJORAR LOS RESULTADOS CLAVE DE LA ORGANIZACIÓN[1]

[1] Objetivo no aplicable por el retraso en la publicación del Observatorio de Resultados, a fecha de evaluación.

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

INDICADORES	Fórmula/Meta	H. U. JOSÉ GERMAIN	Grupo ME_PQ (media)	GLOBAL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD
DESPLIEGUE DE ACTUACIONES PARA LA PROMOCIÓN DE LA RSS	Revisado informe (si/no)	SI	80%	94%
	Identificadas áreas de mejora (si/no)	SI	80%	94%

9. FOMENTAR ACTUACIONES PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN AL DOLOR				
INDICADORES	Fórmula/Meta	H. U. JOSÉ GERMAIN	Grupo ME_PQ (media)	GLOBAL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD
DESPLIEGUE DE PROCESOS ORGANIZATIVOS PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN AL DOLOR	Nº reuniones Comité del Dolor	No aplica	0,6	2
	Continuidad asistencial con atención primaria (si/no)	NO	20%	85%
	Actuaciones dolor-SARS-CoV-2 (si/no)	SÍ	40%	76%

10. FOMENTAR ACTUACIONES PARA LA COOPERACIÓN SANITARIA DE ÁMBITO INTERNACIONAL				
INDICADORES	Fórmula/Meta	H. U. JOSÉ GERMAIN	Grupo ME_PQ (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	20%	62%

COMISIONES HOSPITALARIAS

NOMBRE	Nº INTEGRANTES	NÚMERO REUNIONES
COMISIÓN DE CALIDAD PERCIBIDA	7	2
COMISIÓN DE DOCENCIA	28	4
SUBCOMISIÓN DE DOCENCIA EIR	10	3
COMISIÓN DE FARMACIA	10	3
COMISIÓN DE FORMACIÓN CONTINUADA	7	1
COMISIÓN GARANTÍA DE CALIDAD	9	1
COMISIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL	6	3
COMITÉ ESTRÁTEGICO Y DE SEGURIDAD	7	1
COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD	6	3
UNIDAD FUNCIONAL DE RIESGOS SANITARIOS	18	3
JUNTA TÉCNICO ASISTENCIAL	9	0
COMISIÓN DE HUMANIZACIÓN	11	0
GRUPO PROMOTOR COMISIÓN DE ETICA ASISTENCIAL AREA SUR	24	3
COMISIÓN SUR DE DOCENCIA	24	3

GRUPOS DE MEJORA

NOMBRE	Nº INTEGRANTES	NÚMERO REUNIONES
Comisión de Coordinación de Información	4	1
Comisión Atención Continuada	5	5
Reuniones tutores MIR/PIR	12	1
Reuniones generales (MIR, PIR, EIR)	12	1
Grupo de trabajo trayecto de psicoterapia	12	11
Grupo de Análisis de incidentes	10	3
Grupo PROA	3	0

CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES

Certificaciones

SERVICIO/UNIDAD	NORMA	CERTIFICACIÓN INICIAL	VIGENCIA	ENTIDAD CERTIFICADORA
Todo el hospital	UNE 179003:2013	14/05/2015	13/05/2024	EQA
Todo el hospital	UNE EN ISO 14001:2015	04/05/201	03/07/2024	EQA

Otras actuaciones

Con respecto a la Seguridad del paciente, se ha trabajado sobre todo para solventar la situación con respecto a la pandemia, que se comenta a lo largo de esta memoria, y podemos concretar otros aspectos como:

- Se han realizado salvapantallas con recomendaciones sobre Higiene de manos, distancia social, etc.
- Actualización del protocolo de higiene de manos (ENF-PR-01).
- Sesiones formativas de Higiene de manos en las Unidades de Hospitalización.
- Colocación de un cartel informativo en la puerta de las salas para concienciar a los pacientes que no puede haber junto más de un número de personas en los interiores.
- No interrumpir en el momento en el que el personal de enfermería está preparando la medicación para evitar la Administración de medicación equivocada.
- Introducción de la frecuencia de administración mensual en la ficha de Selene.
- Centralización preparaciones en el Servicio de Farmacia.
- Registro de dispensación de la medicación depot en el Servicio de Farmacia.
- Actualización del circuito a seguir ante la detección de consumo de sustancias toxicas en unidades de hospitalización.
- Cambio de horario en personal de limpieza, estando presente en la UHTR-2 desde las 17.00 h hasta las 22.00 h.

- Adecuación de infraestructuras como cristales, baños, etc.
- Refuerzo en limpieza de salas comunes a última hora de la mañana (14.00 h) y en baños (14.30 h).

Con respecto a la Gestión Ambiental se ha trabajado:

- Adaptación de espacios para dar cobertura de forma correcta al excedente en residuos biosanitarios especiales generados durante la pandemia.
- Se ha inertizado el depósito de gasoil C pasando a utilizar un combustible más limpio y menos contaminante.

El sistema al servicio de las personas

5

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

EL SISTEMA AL SERVICIO DE LAS PERSONAS

EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y CALIDAD PERCIBIDA

Como ya se ha comentado a lo largo de la memoria, ante la imposibilidad existente motivada por la pandemia no se ha podido llevar a cabo las técnicas cualitativas y cuantitativas que se tenían planificadas para conocer la satisfacción de nuestros pacientes y familiares, aun así, se ha trabajado en aspectos que mejoran la calidad percibida como:

- Implantación del Gestor de turnos en el Centro de Salud Mental con el objetivo de mejorar la accesibilidad de los pacientes a sus consultas, salvaguardando la protección de sus datos personales.
- Se ha revisado y aprobado documentos de información al paciente como es la Guía de Acogida al Centro Ambulatorio de Tratamiento y Rehabilitación.

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

RECLAMACIONES

	2019	2020	VAR.	%VAR.
RECLAMACIONES	42*	35	-7	-16%

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN

MOTIVO	2020	% 2020	% ACUMULADO
Disconformidad con la Asistencia	23	65,71%	65.71%
Trato Personal	5	14,29%	80%
Citaciones	4	11,43%	91,43%
Desacuerdo con Organización y Normas	3	8,57%	100,00%

Fuente: Cestrack
**Se actualizan datos publicados en Memoria 2019.*

OTRAS ACTIVIDADES DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS

TRABAJO SOCIAL

	2020
Nº de consultas	2.284

Líneas de trabajo:

- Debido a la situación de pandemia, se ha transformado el panorama social y la casuística individual dificultando las relaciones y accesos a los diferentes servicios y profesionales, manteniéndose las intervenciones individualizadas, grupales, de apoyo a las familias y de apoyo a otros profesionales.
- Coordinaciones con profesionales y dispositivos sociosanitarios, sanitarios, hospitalarios y comunitarios, así como los acompañamientos y visitas domiciliarias que precisen, incluidos en los Programa de Continuidad de Cuidados, Programa de Pisos Supervisados, Programa Infanto Juvenil y Programa Comunitario Intensivo.
- Coordinaciones con distintos organismos y recursos tanto públicos como privados o concertados con el objetivo de posibilitar la mayor autonomía e integración de las personas con TMG en su entorno.
- Se han llevado a cabo reuniones con Centros de Servicios Sociales Municipales, Punto Municipal del Observatorio Regional de Violencia de Genero, CEPI (Asuntos Sociales) y ASAV (Asociación Salud y Alternativas de Vida) para darnos a conocer y mejorar de esta forma las coordinaciones.
- Coordinaciones programadas mensualmente con los dispositivos del Hospital, así como con Miniresidencias, CRL, CDSS, EASC...

REGISTRO DE VOLUNTADES ANTICIPADAS

Disponemos de circuitos establecidos e información a pacientes. En 2020 no se ha solicitado ningún registro de voluntades anticipadas.

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

En el 2019 se incluyó en la Responsabilidad Social Sociosanitaria (RSS) dentro de los compromisos de Gestión para los centros sanitarios, realizando en 2020 la Autoevalución, que nos ofrece un diagnóstico puntual de la organización según su madurez en materia de Responsabilidad Social. Esta autoevaluación se realiza a través de la cumplimentación de un cuestionario dividido en 7 áreas clave, que se distribuyen en 55 preguntas y en 107 items para valorar el grado de implantación de la RSS.

Tras el análisis del Cuestionario de Autoevaluación en RSS podemos señalar las siguientes conclusiones:

- Obtuvimos una puntuación de 351 puntos sobre 408 posibles del Cuestionario.
- Nos situamos en un 86% del total de la puntuación posible (351 de 408 puntos).
- Cumplimos los 25 ítems clave de los niveles básicos (15 ítems) y medio (10 ítems).
- Aportamos la evidencia documental para la verificación de los 3 ítems solicitados del Cuestionario correspondientes al nivel de reconocimiento según su puntuación.
- Hemos alcanzado las opciones más favorables de respuesta en 84 ítems sobre 102 totales (5 exclusiones aplicables) tanto para su grupo de complejidad hospitalaria como para el total de organizaciones sanitarias.
- Dado el porcentaje y puntuación global alcanzado (86%, 351 puntos sobre 408), nos encontramos dentro del tramo del Nivel de Reconocimiento Avanzado.

Esta puntuación se ha alcanzado con actuaciones como las que se comentan a continuación:

General

Disponemos de los Grupos de interés identificados, y difundidos a través de la web del hospital, a la vez que gestionamos nuestra relación con ellos a través de colaboraciones y/o alianzas como las que tenemos con la Policía Nacional, Bomberos, etc....

Mantenemos la máxima transparencia de información a través de la web del hospital, que actualizamos con una periodicidad mínima semestral.

Disponemos de un “Compromiso de Buenas Prácticas” siendo el documento que contiene los valores, principios y compromisos éticos que tenemos para con nuestros pacientes.

Cooperación

Siguiendo las directrices de la Dirección General de Humanización y Atención al Paciente se impulsa la colaboración y cooperación en materia sanitaria de ámbito internacional, durante el año 2020, con el diseño de una estrategia para llevar a cabo acciones de cooperación al desarrollo, acción y sensibilización humanitaria desde el ámbito de la salud mental y, de esa forma contribuir a mejorar la salud mental en lugares que estén atravesando catástrofes naturales, conflictos armados o situaciones de especial vulnerabilidad. El responsable, ha llevado a cabo una primera fase de la estrategia que implica la recopilación de información indispensable para, conocer las necesidades de las poblaciones e identificar las insuficiencias que pudiéramos mitigar con nuestra intervención.

Asociaciones y voluntariado

Siempre estamos en estrecha relación con asociaciones, especialmente ASAV, a la que cedemos espacios para que realicen diferentes actividades; están incluidos dentro del Grupo Promotor para la Comisión de Ética Asistencial y se mantienen reuniones periódicas con la Dirección Gerencia.

Acción y sensibilización ambiental

Con respecto al medio ambiente, disponemos de un Sistema de Gestión Ambiental conforme a la norma internacional UNE EN ISO 1401:2015 que un año más supera la auditoría, continuando su certificación.

Se han realizado sesiones formativas en gestión de residuos, dando mayor relevancia a los residuos producidos durante la pandemia.

Disponemos de un decálogo ambiental que pasa a constituir los 10 principios mínimos con los que los profesionales se identifican y trabajan con el fin de prevenir la contaminación, reducir el consumo de recursos naturales, reducir la generación de residuos, etc.

Como acciones a destacar:

- Eliminar el consumo del combustible fósil, Gasóleo C, con la inertización del depósito pasando a utilizar combustibles menos contaminantes como la luz.
- Hemos reestructurado los depósitos finales de residuos peligrosos para dar cobertura al exceso de este tipo de residuos generados durante la pandemia.
- El teletrabajo ha favorecido y reducido el consumo de papel, acercándonos más a un hospital sin papeles.
- Como segundo año consecutivo se ha reducido la generación de residuos peligrosos de clase V, químicos, entre los que se incluyen pilas, fluorescentes, pinturas y barnices, reactivos de laboratorio, medicamentos a inertizar, etc.
- Se han mejorado las dietas de pacientes a unas más saludables, lo que ha generado que disminuya el consumo de aceite vegetal y por ende ha disminuido el residuo.
- También hemos disminuido el consumo de luz y de gasolina de vehículos.
- Como cada año se han evaluado los aspectos ambientales directos e indirectos, identificado riesgos y priorizado actuaciones sobre los que trabajar durante el siguiente año:
- Elaboración de un Plan de Concienciación ambiental entre los que se incluye concienciación en reducción de consumos energéticos, gestión correcta de residuos, etc.
- Formación de los profesionales en gestión ambientas.
- Actualización cartelería y decálogo ambiental.

Ámbito social

Se trabaja en la atención tanto al paciente como al familiar con la realización de grupos multifamiliares, se le hace partícipes en los eventos sociales, se les acompaña al final de la vida del paciente, todo ello manteniendo su privacidad y confidencialidad de la información asistencial.

Los profesionales del hospital

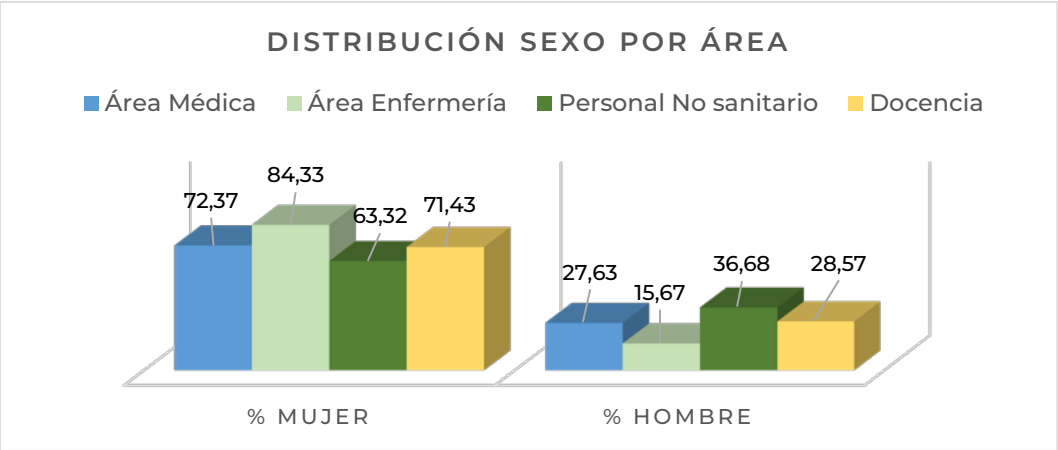
Recursos humanos
Seguridad y salud laboral

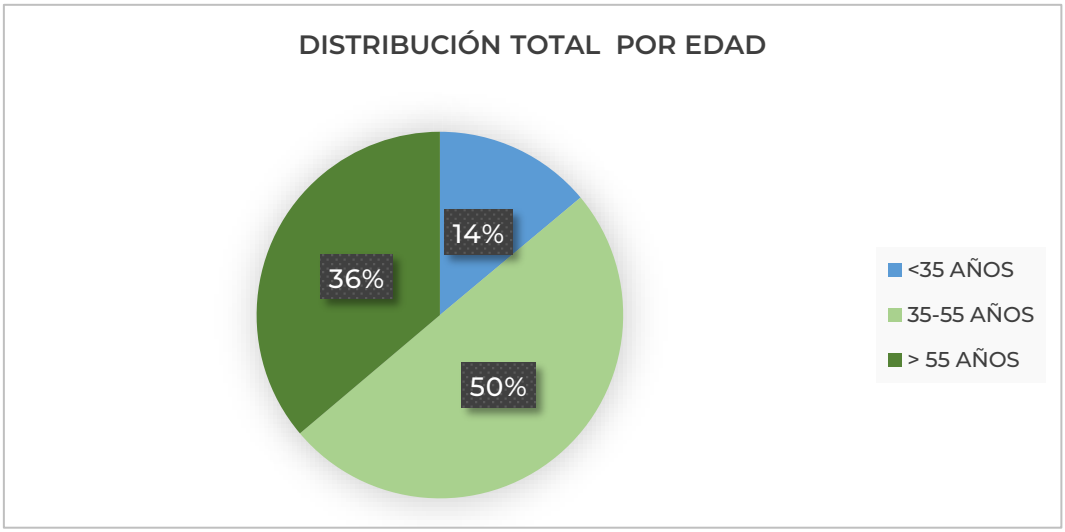
6

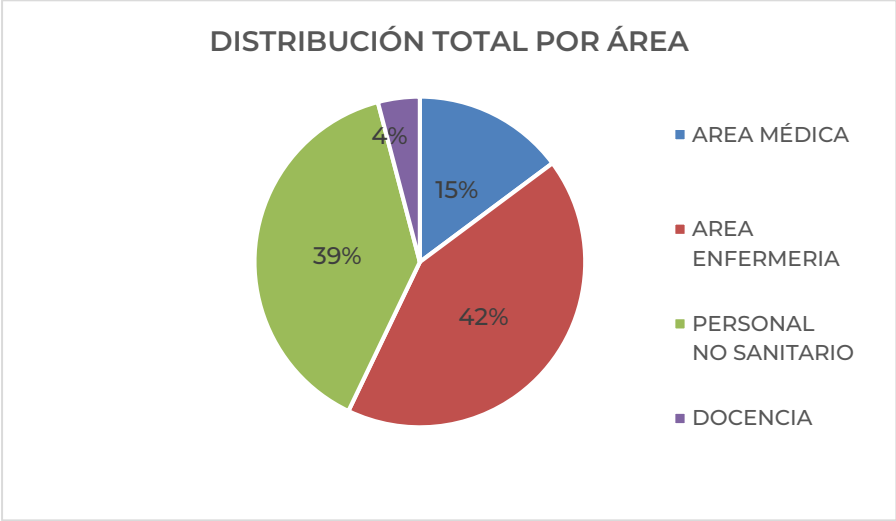
LOS PROFESIONALES DEL HOSPITAL

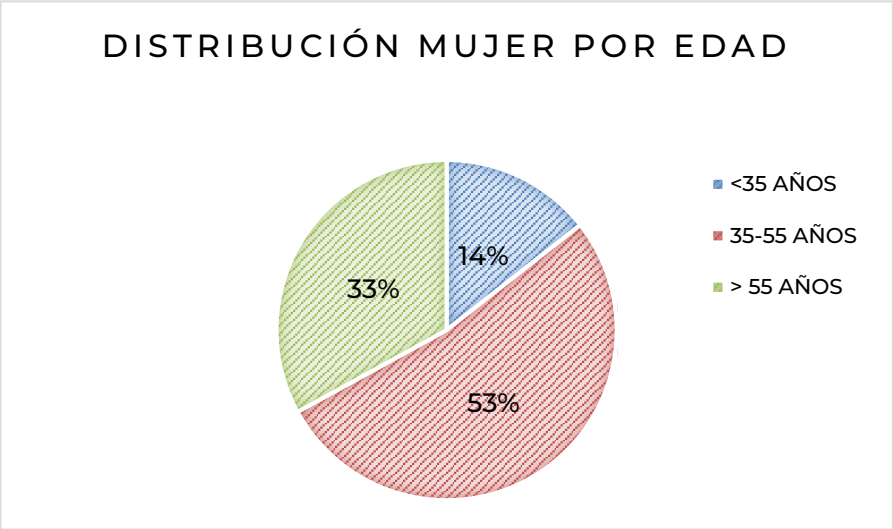
Dentro de la política de recursos humanos se ha solicitado la estabilización de plantilla para reconocer la real situación laboral de los trabajadores y favorecer la continuidad de los puestos y por tanto su profesionalidad.

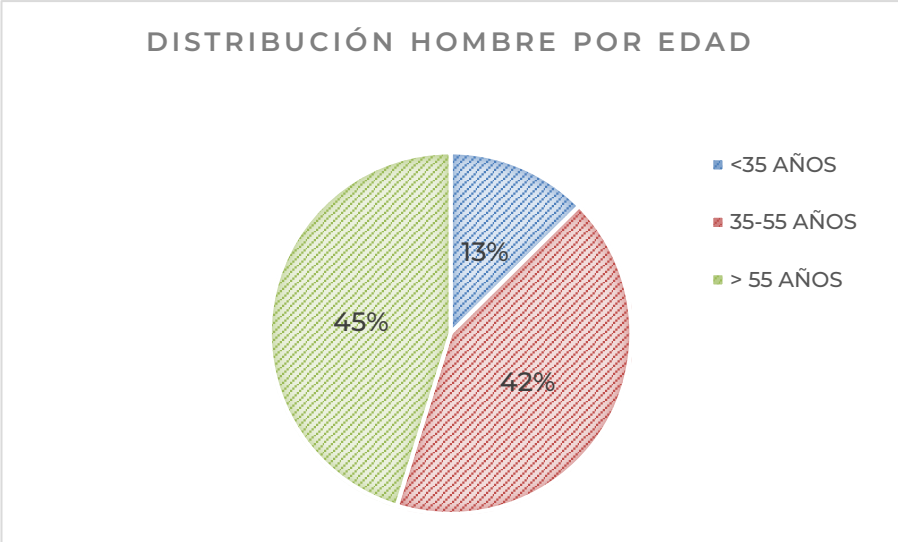
RECURSOS HUMANOS






DISTRIBUCIÓN TOTAL POR ÁREA
4%
15%
39%
42%
AREA MÉDICA
AREA ENFERMERIA
PERSONAL NO SANITARIO
DOCENCIA


DISTRIBUCIÓN MUJER POR EDAD
14%
33%
53%
<35 AÑOS
35-55 AÑOS
> 55 AÑOS


DISTRIBUCIÓN HOMBRE POR EDAD
13%
45%
42%
<35 AÑOS
35-55 AÑOS
> 55 AÑOS

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

	2020
Exámenes de salud realizados	1.161
Adaptaciones de puesto	10
Vacunas frente a Hepatitis B administradas	9
Vacunas frente a Tétanos-Difteria administradas	1
Vacunas frente a la Varicela administradas	3
Accidentes bilógicos	1
Casos conflictos internos	1
Asesoramientos técnicos	8
Evaluaciones riesgos laborales	5
Visitas técnicas	3

Gestión del conocimiento

7

Docencia

Formación continuada

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

DOCENCIA

Formación de Grado

TITULACIÓN	Nº ALUMNOS	UNIVERSIDAD
Medicina	6	Universidad Europea de Madrid
Medicina	50	Universidad Alfonso X el Sabio
Enfermería	10	Universidad Rey Juan Carlos
Terapia Ocupacional	4	Universidad Rey Juan Carlos
TOTAL	70	

Formación Profesional

TITULACIÓN	Nº ALUMNOS	CENTRO
Grado Medio de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería	5	IES Prado de Santo Domingo
Grado Medio de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería	2	Cruz Roja
Grado Medio de Informática	1	IES Luís Vives
Grado Medio de Informática	1	IES Laguna de Joatzel
TOTAL	9	

Formación de Especialistas

Durante el año 2020 ha proseguido la consolidación de la Unidad Docente Multiprofesional del HU José Germain (UDM-Salud Mental) en lo concerniente a la organización y cumplimiento de las tareas de todos sus miembros (tutores de especialidad, tutores de rotación, colaboradores docentes y jefe de estudios). Un punto de especial relevancia ha sido la actualización de algunos de los documentos ligados a la UDM-SM. Para ello varias de la comisiones y grupos de trabajo (grupo de trabajo de la Atención Continuada de los PIR; Grupo de trabajo para la revisión de los trayectos de los MIR) han tenido como objetivo estas actualizaciones, que esperamos puedan consolidarse en un futuro como documentos que nos permitan evaluar de forma más eficaz la calidad docente.

El programa de formación teórico-práctico para atención especializada está estructurado y se elabora anualmente en coordinación con la Unidad docente de Fuenlabrada, Parla y Getafe ya que todos sus residentes (60 residentes entre MIR, PIR y EIR en salud mental) van a participar en el día de docencia semanal, en cursos estructurados de octubre a junio. La mayoría de los cursos considera la multidisciplinariedad de la formación, así como la especificidad en algunos de ellos, participando como docentes tanto psiquiatras, psicólogos clínicos y enfermeros especialistas en salud mental.

Durante el año 2020 se han mantenido 3 reuniones (Comisión Sur de Docencia) con los tutores de todas las unidades multiprofesionales participantes para programar y coordinar la actividad docente teórico- práctica mencionada.

El programa de formación teórico-práctico se organizan y tienen lugar sesiones clínicas semanales, así como cursos, sesiones bibliográficas, seminarios y ciclos de conferencias que abarcan una gran diversidad de contenidos, desde los fundamentos históricos de la especialidad, la semiología, la clínica psiquiátrica clásica, las diversas modalidades de tratamientos biológicos y psicoterapéuticos, hasta las bases de organización y trabajo de la psiquiatría comunitaria y actualización en psiquiatría legal. Dada la importancia de adquirir durante la residencia destreza en el manejo clínico de los pacientes se han tutorizado durante todo el año de forma semanal seminarios de formulación de casos clínicos (dirigidos a R1-R2), supervisión de casos de adultos y de la población infantojuvenil (dirigido a R3-R4). Una de las actividades más valorada tanto por los residentes como por la comisión de docencia es el espacio del “Grupo Balint”, con una periodicidad semanal y cuyo objetivo es la reflexión en grupo de la experiencia de la subjetividad en la tarea asistencial. Por último, destacar que durante el año 2020 la actividad docente quedó suspendida por la pandemia, durante un periodo comprendido entre marzo y septiembre. A partir del mes de octubre se ha hecho un esfuerzo muy

importante para, con la ayuda de la Plataforma Zoom, mantener el calendario de actividades docentes sin cambios.

Esta Unidad Docente tiene un convenio de colaboración con la UDM de Atención Familiar y Comunitaria Sur por el que los residentes, médicos y enfermeros, realizan su rotación en Salud Mental en el HUJG. Así mismo, rotan por nuestra UDM-SM los residentes de otras especialidades como Neurología y Medicina Preventiva. Destacar que residentes de otros hospitales, tanto de la misma Comunidad como del resto del territorio nacional, han solicitado su rotación externa por algunos de nuestros dispositivos (Programas de Rehabilitación, Hospital de Día de adultos y Hospital de Día Infanto-juvenil).

Durante el 2020, las actividades asistenciales en cada uno de los dispositivos por los que rotan los residentes se complementaron con la Atención Continuada de los PIR y EIR, así como las guardias de los MIR (realizadas en el HU Severo Ochoa)

Durante el año 2020 consideramos de interés destacar que se ha realizado un esfuerzo importante para mantener todas las rotaciones obligatorias de los residentes, lo que, por motivo de la pandemia, nos ha obligado a reorganizar el calendario de rotaciones. Así mismo, se han mantenido algunas rotaciones externas realizadas y programadas para R3-R4 en lugares con prestigio docente y asistencial reconocidos a nivel internacional habiendo sido la acogida y evaluación de nuestros residentes muy positiva.

Cursos teórico-clínicos realizados

- Cursos Multidiciplinares:
  - "La Rehabilitación Psicosocial en la Red de Salud Mental" de 18 horas
  - "La Teoría Psicoanalítica en la Práctica Clínica" de 22,5 horas
  - "Fundamentos Básicos y Tratamiento en Drogodependencias" de 13,5 horas
- Cursos dirigidos a los residentes de primer año:
  - "Introducción a la Salud Mental" De 10 Horas
  - "Fundamentos de Psicopatologia" de 24 horas
- Curso dirigidos a los MIR de 2°-4° año:
  - "Terapia cognitivo- conductual" de 19,5 horas
- Curso dirigido a los PIR de 2°-4° año:
  - "Conceptos Médicos Básicos en la Práctica Clínica"

Docencia específica de Enfermería:

Tiene lugar los 1°, 2° y 4° miércoles de cada mes en horario de 12:30 a 13:30 h.

- Motivación y *burnout*
- *Counsellingl*
- Sexualidades
- Regulación emocional
- Modelo de gestión de cuidados (I)
- Modelo de gestión de cuidados (II)
- Drogodependencias: Concepto, clasificaciones, neurobiología
- Red de drogodependencia de la Comunidad de Madrid. Papel de la enfermería

Nº DE ESPECIALISTAS EN FORMACIÓN. AÑO 2020

ESPECIALIDAD	R 1	R2	R3	R4	TOTAL
Psicología Clínica	2	2	2	2	8
Psiquiatría	2	2	2	2	8
TOTAL	4	4	4	4	16
ESPECIALIDADES ENFERMERÍA	R1	R2			TOTAL
Enf Salud Mental	3	3			6
TOTAL, ENFERMERÍA					6
TOTAL, RESIDENTES EN FORMACIÓN					22

Rotaciones Externas y Estancias formativas

	NÚMERO
Rotaciones externas realizadas de médicos residentes	27
Rotaciones externas realizadas de enfermeras residentes	6
TOTAL	33

FORMACIÓN CONTINUADA

NOMBRE CURSO	HORAS DURACIÓN	TIPO DE ACTIVIDAD	DIRIGIDO A	Nº ASISTENTES
Ciberseguridad en entornos hospitalarios	4	Curso	Todo el personal del Hospital Universitario José Germain	24
Nuevas funcionalidades y seguridad en Historia Clínica Electrónica	16	Curso	Todo el personal del Hospital Universitario José Germain	60
Taller de reciclaje de inmovilización terapéutica y nociones básicas de defensa personal	5	Taller	Personal asistencial de la Unidad de Cuidados Psiquiátricos Prolongados	31
Gestion de residuos sanitarios en momentos de pandemia en el IPJG	3	Sesión	Trabajadores del Hospital Universitario José Germain, especialmente personal de enfermería y profesionales no sanitarios relacionados con la gestión de residuos	27
Supervisión de la Unidad Psiquiátrica de Cuidados	15	Curso de supervisión	Enfermería, auxiliares de enfermería, medicina, psicología, terapeutas ocupacionales, fisioterapeutas y personal administrativo.	7
Supervisión de la UHTRII	10.5	Curso de supervisión	Profesionales que trabajen en Unidad Hospitalaria de Tratamiento y Rehabilitación-II del Hospital Universitario José Germain	17
Supervisión del Hospital de Día Infanto Juvenil	16	Curso de supervisión	Profesionales del Hospital de día infanto-juvenil del Hospital Universitario José Germain	8
Supervisión de experiencias grupales	16	Curso de supervisión	Profesionales socio-sanitarios del ámbito de la Salud Mental que trabajen en formato grupal: psiquiatras, psicólogos, ENF, trabajadores sociales y terapeutas ocupacionales.	10
Supervisión institucional	15	Curso de supervisión	Personal de los dispositivos de atención del Hospital Universitario José Germain (CSM, PCI, CATR, UHTR-I, UHTR-II, HDIJ, HDA,UCPP y Pisos Supervisados)	15

NOMBRE CURSO	HORAS DURACIÓN	TIPO DE ACTIVIDAD	DIRIGIDO A	Nº ASISTENTES
Supervisión equipo Infanto juvenil CSM	10	Curso de supervisión	Profesionales interesados o que estén trabajando directamente en el ámbito de la salud mental Infanto-juvenil. Psiquiatras, psicólogos, pediatras, trabajadores sociales, psicomotricistas, terapeutas ocupacionales, enfermeros/as, educadores sociales, etc...	6
Soporte vital básico y DEA. 1ª edición.	6	Curso	Personal sanitario del IPJG	21
Soporte vital básico y DEA. 2ª edición.	6	Curso	Personal NO sanitario del IPJG	23
Antibioterapia aquí y ahora	6	Curso	Facultativos y personal de enfermería del Hospital Universitario José Germain.	16
Aspectos Teórico-prácticos en el trabajo con personal con Trastorno Mental Grave (TMG)	10	Curso	ENF y TCAEs de la Unidad de cuidados psiquiátricos prolongados (UCPP)	15
Los cuidados y el autocuidado en la emergencia sanitaria	10	Curso	Médicos, psicólogos, enfermeros, auxiliares de enfermería, terapeutas ocupacionales del Servicio Madrileño de Salud	20
Bases conceptuales para comprender el sufrimiento psíquico y sus diferentes manifestaciones	20	Curso	TCAES y personal no sanitario del Hospital Universitario José Germain	18
Lectura en el ámbito terapéutico de la salud mental- primera parte	5	Curso	Profesional asistencial de las distintas unidades, preferiblemente que trabajen con grupos, del HUJG.	27
Lectura en el ámbito terapéutico de la salud mental- segunda parte	4	Curso	Profesional asistencial de las distintas unidades, preferiblemente que	13

			trabajen con grupos, del HUJG.	
Primeras Jornadas crecer sin etiquetas: propuestas ante la patologización en la infancia y adolescencia	8	Jornadas	Todos los profesionales interesados	138

SESIONES CLÍNICAS

FECHA	TEMA	SERVICIO/SECCIÓN
GENERALES		
23/01/2020	Diagnóstico diferencial Psicosis esquizofrénica y otras psicosis.	Psiquiatría
13/02/2020	Abordaje psicoterapéutico y multidisciplinar de la Distimia.	Psiquiatría
17/09/2020	Rehabilitación psicosocial en un paciente con Trastorno límite de la personalidad.	Psiquiatría
24/09/2020	El grupo multifamiliar y el hospital de día.	Psiquiatría
08/10/2020	La discapacidad y su impacto en el desarrollo psíquico	Psiquiatría
22/10/2020	Trastornos del espectro autista y vínculos familiares	Psiquiatría
12/11/2020	Delirio problemas conceptuales. A propósito de un caso	Psiquiatría
26/11/2020	Rehabilitación y recuperación en un paciente con patología dual	Psiquiatría
10/12/2020	El programa asertivo comunitario en Leganés. Problemas y perspectivas desde su implantación	Psiquiatría
17/12/2020	Los trastornos por déficit de atención e hiperactividad: una actualización	Psiquiatría

Investigación: I+D+I

8

Proyectos de investigación
Grupos investigadores
Innovación
Publicaciones científicas

INVESTIGACIÓN: I+D+I

PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO
Proyecto de investigación multicéntrica: "Estudio sobre las recaídas de trastornos mentales graves durante la pandemia de COVID-19. Variables asociadas y estrategias de intervención", código S0622
Implantación de un circuito de preparación, dispensación y administración de medicamentos peligrosos no estériles
Estudio naturalístico sobre resultados clínicos en pacientes atendidos en el PCI

PUBLICACIONES CIENTÍFICAS

PUBLICACIONES (NOMBRE DE LA REVISTA)	NÚMERO TOTAL DE ARTÍCULOS PUBLICA-DOS EN LA REVISTA
Libro: Medimecum. Guía de terapia farmacológica" 2020	1
Libro: Manual de Psiquiatría. Lúa editorial.	1
Libro: En Experiencias Grupo analíticas. Aportaciones desde la práctica. Madrid, vive Libro. (ISBN: 978-84-18166-88-4)	1
Revista de la OFIL	1
Securitecnia	1
Cuadernos de psicoterapia y psiquiatría del niño y del adolescente.	1
TOTAL	6

ACTIVIDADES DE DIVULGACIÓN CIENTÍFICA

TÍTULO COMUNICACIÓN	NOMBRE CONGRESO / JORNADA	TIPO COMUNICACIÓN
COVID 19, Apoyando al desconfinamiento del confinado	I Congreso Internacional de Terapia Ocupacional	Póster
Lo "Natural" también importa.	Congreso	Póster
Cyclic Vomiting Syndrome	28° Congreso Europeo de Psiquiatría	Póster
"Lo "natural" también importa"	65 Congreso Nacional de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria	Ponencia
Psicoterapia psicoanalítica en la asistencia pública	Jornadas de Actualización en Psicoterapia en Salud Mental	Ponencia
Incluyendo discursos mismo horizonte	Crecer sin etiquetas	Ponencia

Sostenibilidad y Gestión económica

Gestión Económica Farmacia

9

SOSTENIBILIDAD Y GESTIÓN ECONÓMICA

GESTIÓN ECONÓMICA

Obligaciones Reconocidas

	2019	2020
1. GASTOS DE PERSONAL*	17.637.666,00	19.865.120,96
2. GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	2.215.442,00	2.395.682,80
6. INVERSIONES REALES	1.355.578,00	1.020.422,83
8. ACTIVOS FINANCIEROS	13.500,00	16.400,00
TOTAL	21.222.187,00	23.297.626,59

FARMACIA

COMPRAS	AÑO 2020	% INC 2020/2019
Total, adquisiciones directas	228.450	-6,90%
PSICOFARMACOS	143.557	-7,90%
FARMACOS PARA ASMA Y EPOC	13.243	-9,45%
DIGESTIVO	10.588	-10,01%
ANTIEPILEPTICOS	7.756	-5,54%
ANTIDOTOS	5.566	68,13%

Indicadores Farmacoterapéuticos

INDICADORES DE MANUAL	
Coste/Estancia	3,76
Ratio adquisiciones contables/adq PVL iva	0,73
% EFG adquisición directa	48,17%

Otras actividades del hospital

Destacados del Año

El Hospital en los Medios de Comunicación

10

OTRAS ACTIVIDADES DEL HOSPITAL

DESTACADOS DEL AÑO

Pacientes

- Implantación del Gestor de turnos en el Centro de Salud Mental.
- Utilización de Herramientas TIC para dar continuidad a los grupos terapéuticos en las unidades.

Profesionales

- Incorporación de un médico de Medicina Preventiva.
- Implantación del gestor documental en Recursos Humanos.

COVID-19

La correcta gestión de la pandemia, elaboración de protocolos adecuados y la implicación de los profesionales, unido a la colaboración de los pacientes, han conseguido como resultado, no tener pacientes con COVID-19 desde mayo 2020.

Sistemas de Información

- Implantación de la e-Consulta.
- Integración de la Historia Clínica Informatizada con el aplicativo Info-familiares.

Gestión del Conocimiento

- Consolidación del proceso de Gestión del Conocimiento.
- Elección del primer MIR en la especialidad de Psiquiatría, de la Comunidad de Madrid.
- Ejecución del plan de formación continuada con la utilización de las TIC.

Gestión Ambiental

- Donación o reasignación a otros pacientes, de 688 unidades de ropa de pacientes.
- Se ha comenzado a medir la Huella de Carbono con el objetivo de aplicar acciones para reducirla.
- Se ha disminuido; la generación de residuos químicos, consumo de luz, consumo de gasolina y consumo de papel.
- Se la eliminado el Gasóleo C como combustible, con la inertización del ultimo deposito.

- Readaptación de espacios para dar cobertura al excedente de residuos biopeligrosos generados a causa de la pandemia.

Generales

- Diseño e implantación del procedimiento de Gestión de Notificaciones Judiciales, tras la reciente creación del Departamento de Asesoría Jurídica (nov. 2019).
- Continuación del trabajo del Grupo Promotor para la creación de la Comisión de Ética Asistencial del área sur de la Comunidad de Madrid.
- Mantenimiento del sistema de gestión integrado Seguridad del Paciente y Medio Ambiente.
- Obtención del nivel de reconocimiento avanzado con respecto a la Responsabilidad Social Sociosanitaria.
- Cambio de nombre a Hospital Universitario José Germain.

EL HOSPITAL EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

TEMA	MEDIO DE COMUNICACIÓN	FECHA
Las etiquetas de los trastornos mentales marcan el destino de los niños	Periódico Digital. El País	22/02/2020
El Ayuntamiento de Leganés y el Instituto Psiquiátrico José Germain firman un acuerdo para el control de las colonias felinas que la institución tiene en Leganés	Periódicos digitales. • Leganés News • Leganés Activo • LGN Noticias • Sur Madrid	20/10/2020

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.

Comunidad de Madrid