Hospital Universitario Santa Cristina

MEMORIA 2023

Comunidad de Madrid

Memoria 2023

Hospital Universitario Santa Cristina

CONSEJERÍA DE SANIDAD

Coordina:
Secretaría General del
Servicio Madrileño de Salud

© Comunidad de Madrid
Edita: Servicio Madrileño de Salud

Edición electrónica
Edición: 09/2024

INDICE

PRESENTACIÓN 6

1. NUESTRO CENTRO 8

2023 en cifras 8
Propósito, Misión, Visión y Valores 10
Área de Influencia 12
El Hospital 13
Organigrama 15
Cartera de Servicios 19
Recursos Humanos 22
Recursos Materiales 23

2. RESPUESTA INTEGRADA A LAS NECESIDADES ASISTENCIALES 25

Actividad Asistencial 25
Actividad quirúrgica 25
Actividad Global de consultas no presenciales 26
Donaciones – Trasplantes 26
Técnicas Utilizadas 26
Consultas Externas 27
Consultas solicitadas como consecuencia de la Libre Elección 29
Casuística (CMBD) 30
Continuidad Asistencial 35
Cuidados 37
Fisioterapia Y nutrición 41
Áreas de Soporte y Actividad 42

3. CALIDAD 49

Objetivos institucionales de calidad 49
Comisiones hospitalarias 52
Grupos de Mejora 53
Certificaciones y acreditaciones 54

4. EL SISTEMA AL SERVICIO DE LAS PERSONAS 58

Experiencia del paciente y calidad percibida 58
Información y atención a la ciudadanía 59
Calidad percibida 60
Otras actividades de atención a las personas 61
Trabajo Social 63
Registro de Voluntades Anticipadas 64
Responsabilidad Social Corporativa 64
Premios institucionales 67

5. LOS PROFESIONALES DE L HOSPITAL 70

Recursos Humanos 70
Seguridad y Salud Laboral - 71

6. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO 73

Docencia 73
Formación Continuada 77

7. INVESTIGACIÓN: I+D+I 83

Proyectos de investigación 83
Grupos Investigadores 84
Publicaciones científicas 85
Biblioteca en Ciencias de la Salud 87

8. SOSTENIBILIDAD Y GESTIÓN ECONÓMICA 89

Gestión económica 89
Farmacia 90

9. OTRAS ACTIVIDADES DEL HOSPITAL 92

Destacados del Año 92

PRESENTACIÓN

El año 2023 ha sido un año de crecimiento para la actividad asistencial de nuestro hospital.

Durante 2023 aumentamos un 7% nuestra actividad quirúrgica respecto a 2022, en un esfuerzo por apoyar al resto de hospitales del SERMAS en la reducción de los tiempos de demora de la Lista de Espera Quirúrgica.

En la misma línea se ha intensificado nuestra actividad pruebas diagnósticas con la incorporación de un nuevo equipo de Resonancia Magnética y la sustitución del TC por uno más moderno en el mes de junio.

En cuanto a la atención de pacientes con necesidad de Cuidados Paliativos se han abierto 15 camas adicionales en el último trimestre del año y en lo referente a la atención de pacientes con Trastorno de la Conducta Alimentaria este año se ha puesto en funcionamiento el Programa PIATCA gracias a nuestra Alianza Estratégica con el Hospital General Universitario Gregorio Marañón (HGUGM).

En el mes de junio, las unidades de hospitalización de Cuidados Paliativos y Medicina Interna del HGUGM trasladadas a nuestro hospital en 2019 y 2020, retornaron a sus instalaciones.

Nuestro centro

1

2023 en Cifras
Propósito, Misión, Visión y Valores
Área de Influencia
El Hospital
Organigrama
Cartera de Servicios
Recursos Humanos
Recursos Materiales

1. NUESTRO CENTRO

2023 EN CIFRAS

ACTIVIDAD ASISTENCIAL Y QUIRÚRGICA

Altas totales	4.124
Estancia Media	6,79
Peso Medio	0,9611
Ingresos totales	4.190
Ingresos Urgentes	126
Urgencias Totales	126
% Urgencias ingresadas	100,00%
Sesiones Hospital de Día	12.401
Intervenciones quirúrgicas programadas con hospitalización	2.456
Intervenciones quirúrgicas urgentes con hospitalización	25

ACTIVIDAD GLOBAL DE CONSULTAS NO PRESENCIALES

eConsultas	269
Telefónicas	11.911
Telemedicina	117

CONSULTAS EXTERNAS

Primeras consultas	46.695
Consultas Sucesivas	74.313
% Primeras consultas solicitadas por Atención Primaria (AP)	23,91%
Índice sucesivas/primeras	1,59
TOTAL	**121.008**

CONSULTAS SOLICITADAS COMO CONSECUENCIA DE LA LIBRE ELECCIÓN

Número citas entrantes	3.082
Número citas salientes	1.108

CASUÍSTICA CMBD

	EPISODIOS	ESTANCIA MEDIA	PESO MEDIO
GRDs Médicos	1.719	12,87	0,8252
GRDs Quirúrgicos	2.404	2,44	1,0586

RECURSOS HUMANOS

Equipo Directivo	6
Área Médica-Facultativos	142
Área Enfermería	422
Personal No Sanitario	249
TOTAL	819

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Formación Pregrado	N° Alumnos 56
Formación de Grado	N° Alumnos 163 N° Profesores Asociados 15
Formación Posgrado	N° Alumnos 21
Formación de Especialistas	N° Residentes 67
Formación Continuada	N° actividades totales 50 N° horas formación totales 536 N° profesionales participantes 1145

INVESTIGACIÓN I+D+I

N° proyectos investigación	3
N° publicaciones científicas	24

PROPÓSITO, MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Propósito

Atender y cuidar la salud y necesidades del paciente, de forma ágil y segura, cuidando al máximo su experiencia y el bienestar de nuestros profesionales.

Misión

El Hospital Universitario Santa Cristina tiene como objetivo proporcionar una atención sanitaria de máxima calidad, adaptada en todo momento a las expectativas y necesidades de la población a la que atiende.

Es un hospital público que proporciona asistencia hospitalaria y ambulatoria de referencia para ginecología, garantizando la atención especializada, en coordinación con la Atención Primaria, para todos los pacientes de la Comunidad de Madrid. Además, el hospital es un centro de apoyo a las necesidades de la Consejería de Sanidad para otras especialidades.

El Hospital Universitario Santa Cristina es un hospital universitario docente para Ciencias de la Salud, integrado, desde el punto de vista académico, en la Universidad Autónoma y con conciertos con otras universidades. La labor docente se realiza en los ámbitos de pregrado, postgrado (incluyendo el programa MIR, EIR y PIR) y formación continuada de profesionales del propio hospital, del área y de otros ámbitos nacionales e internacionales.

Es un hospital investigador, en el que se realiza investigación básica y aplicada y que se integra como organización de pleno derecho en el Instituto de Investigación Sanitaria del Hospital La Princesa.

Visión

Nos esforzamos para lograr ser un hospital referente para los pacientes por su accesibilidad, la excelencia en el trato, la calidad humana y técnica de nuestros profesionales, y el confort de las instalaciones.

Queremos ser un hospital atractivo del que se sienten orgullosos sus trabajadores porque se les facilita el crecimiento personal, se está abierto a sus iniciativas y propuestas de mejora e innovación, se les respeta y valora.

Queremos ser un hospital con una organización y gestión optima y de máximo rendimiento, innovador, que se adapta con flexibilidad a las necesidades del Servicio Madrileño de Salud, comprometido con la docencia y la investigación.

Valores

- Respeto a la dignidad, autonomía e intimidad de los pacientes.
- Respeto a los profesionales por parte de la organización, los usuarios y los propios compañeros.

- Integridad y honestidad en la prestación del servicio, la atención a los pacientes, trabajadores y en el manejo de los recursos.
- Compromiso con la excelencia, la innovación y la competencia profesional.
- Flexibilidad e innovación para incorporar y adaptarse a los cambios tecnológicos, organizativos y sociales.

ÁREA DE INFLUENCIA

El entorno

El Hospital Universitario Santa Cristina, tiene la consideración de Hospital de Apoyo dentro de la red asistencial del Servicio Madrileño de Salud, para derivación de pacientes de Medicina Interna y para la reducción de Lista de Espera Quirúrgica y Diagnóstica.

Además, tiene asignada la población de 13 centros de salud de la Dirección Asistencial Centro de Atención Primaria para la especialidad de Ginecología y Obstetricia:

- C.S. Baviera
- C.S. Castello
- C.S. Lagasca
- C.S. Londres
- C.S. Príncipe de Vergara
- C.S. Prosperidad
- C.S. Santa Hortensia
- C.S. Goya
- C.S. Ciudad Jardin
- C.S. Segre
- C.S. Potosí
- C.S. Daroca
- C.S. Cea Bermúdez

En diciembre de 2023, los 13 centros de salud tenían una población asignada de 333.368 habitantes, de los que 167.018 habitantes eran mujeres mayores de 14 años.

EL HOSPITAL

El Hospital Universitario Santa Cristina cuenta con una superficie de 35.523 metros cuadrados. Consta de dos edificios, edificios A y B, con entrada ambos por la C/Maestro Vives, números 2 y 3.

El **edificio B** se construyó entre los años 1998 y 2001, fecha en que empezó su actividad, y tiene una superficie total de 16.000 metros cuadrados aproximadamente. Consta de cinco plantas, planta baja, un semisótano y tres sótanos dedicados a garaje.

El **edificio A** fue construido en el año 1924 como Hospital Materno-Infantil y Escuela de Matronas. Tiene una superficie total aproximada de 19.523 metros cuadrados. Consta de cuatro plantas, planta baja y planta sótano.

Ubicación del Hospital

Edificio de Hospitalización
(Edificio A).

C/ Maestro Amadeo Vives, nº 3

28009 – Madrid.

Edificio de Consultas externas
(Edificio B).

C/ Maestro Amadeo Vives, nº 2

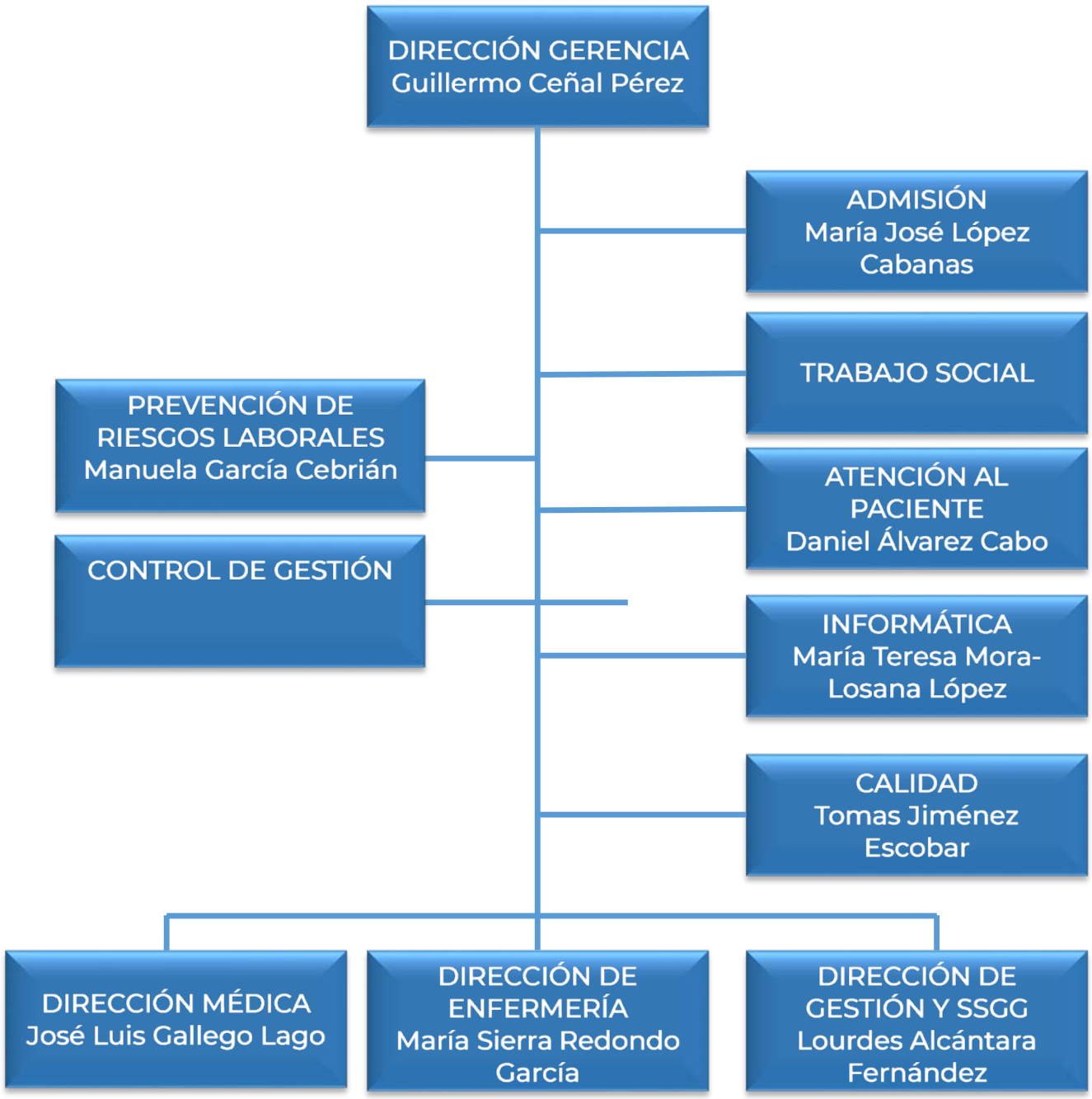
28009 – Madrid.

Accesos

Autobuses:	2 – 15 – 21 – 26 – 28 – 29 – 30 – 56 – 71 – 61 – 63 – Circular.
Metro:	O'Donnell y Goya.
Aparcamiento:	O'Donnell nº 53 y O'Donnell nº 24.

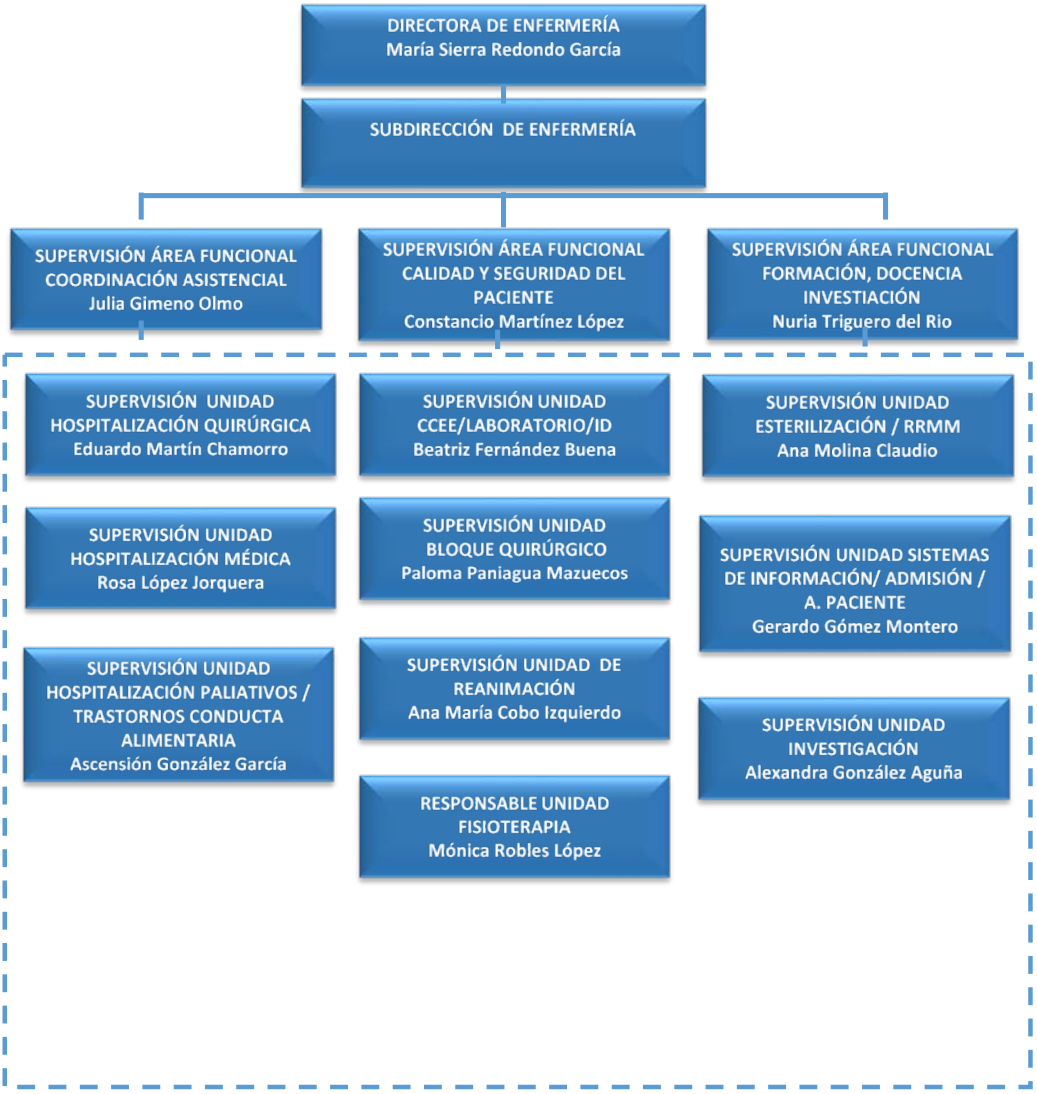
ORGANIGRAMA

Dirección Gerencia

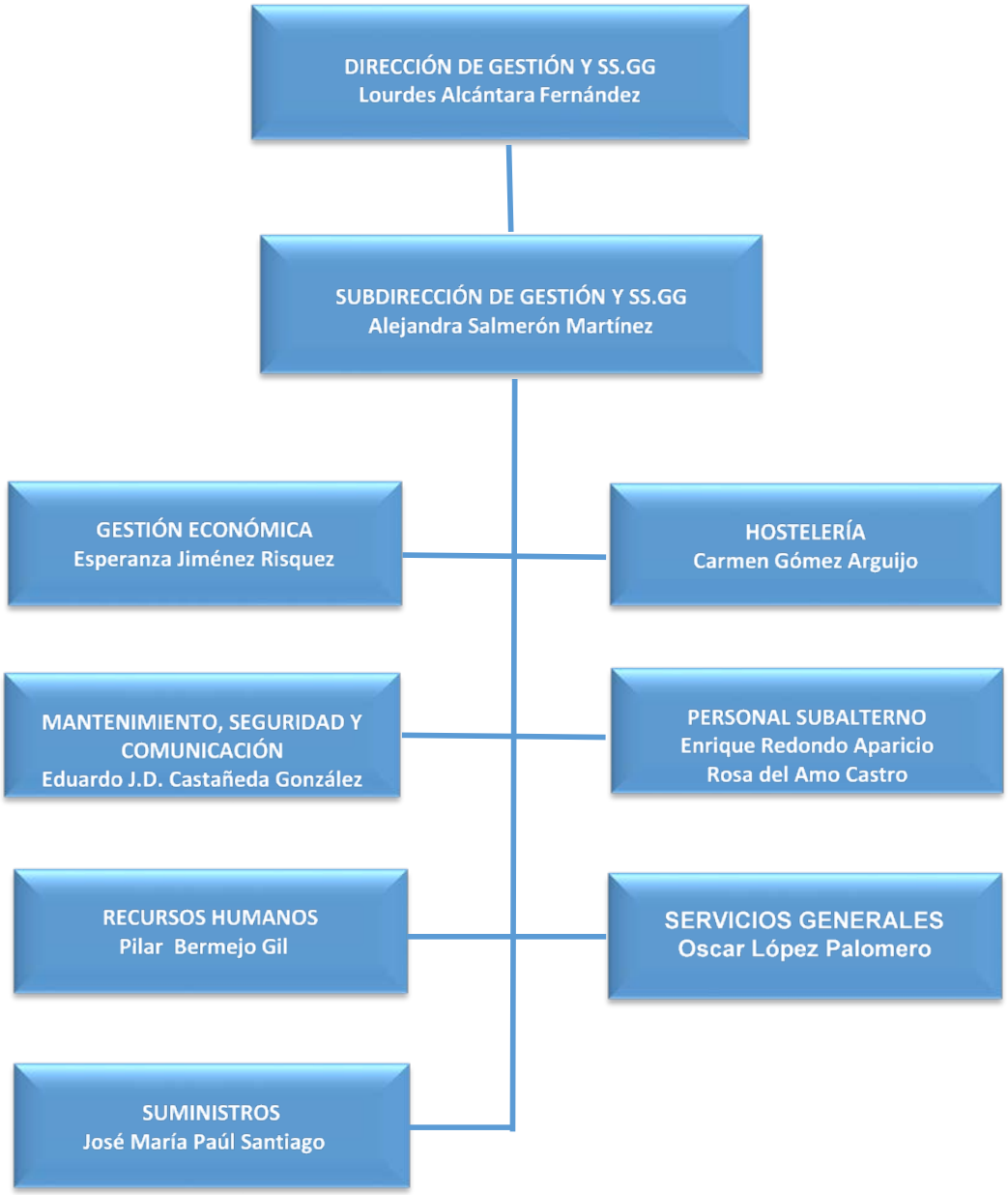


Dirección Médica

Dirección de Enfermería



Dirección de Gestión y SSGG



CARTERA DE SERVICIOS

Servicios Médicos

- Aparato digestivo
- Cardiología
- Endocrinología
- Medicina Interna
- Neumología
- Psiquiatría
- Planificación Familiar
- Hospital de día
- Reumatología
- Geriatría

Servicios Quirúrgicos

- Cirugía General y de Aparato Digestivo
- Cirugía Plástica y reparadora
- Obstetricia y Ginecología
- Oftalmología
- Traumatología y Cirugía Ortopédica
- Urología
- Cirugía Mayor Ambulatoria
- Cirugía Menor Ambulatoria

Servicios Centrales

- Admisión y Documentación Clínica
- Análisis Clínicos
- Anatomía Patológica
- Anestesiología y Reanimación
- Bioquímica
- Farmacia Hospitalaria
- Hematología y Hemoterapia
- Medicina Preventiva
- Obtención de muestras
- Microbiología y Parasitología
- Neurofisiología Clínica
- Psicología Clínica
- Radiodiagnóstico
- Rehabilitación
- Servicio de Transfusión
- Donación
- Medicina del Trabajo (Salud Laboral)
- Medicina Preventiva

Áreas de Enfermería

UNIDADES ENFERMERAS
Hospitalización cuidados paliativos
Hospitalización continuidad de cuidados
Hospitalización medicina interna
Hospitalización quirúrgica
Hospital de día: trastornos de conducta alimentaria
Bloque quirúrgico
Reanimación y cuidados críticos post quirúrgicos
Consultas externas
Fisioterapia
Esterilización
Donantes
Imagen para el diagnóstico
Atención al paciente
Admisión
Nutrición y Dietética
Terapia Ocupacional
ÁREAS TRANSVERSALES
Coordinación Asistencial
Calidad y Seguridad del paciente
Formación, Docencia e Investigación
Sistemas de Información

Otras Áreas de Alta Especialización

Unidad de Cuidados Paliativos (UCP)

Unidad de Trastornos de Conducta Alimentaria (UTCA)

Unidad de Continuidad de Cuidados (UCC)

Institutos

Miembros del Instituto Investigación Sanitaria ¨Hospital de La Princesa¨

Alianzas Estratégicas

Como principal Alianzas Estratégica, en 2023 se materializó la colaboración entre nuestro Hospital de Día de Trastornos de la Conducta Alimentaria en el adulto y las Consultas Externas del Hospital Universitario Gregorio Marañón a través del Programa PIATCA consiguiendo así una atención más personalizada e integral a los pacientes con este tipo de trastornos en una única ubicación situada en la 3ª Planta de nuestro edificio de Hospitalización.

RECURSOS HUMANOS

CATEGORÍA PROFESIONAL	2022	2023
Director Gerente	1	1
Director Médico	1	1
Subdirector Médico	1	1
Director de Gestión	1	1
Subdirector de Gestión	1	1
Director de Enfermería	0	1
Subdirector de Enfermería	1	0
ÁREA MÉDICA		
Facultativos	153	142
ÁREA ENFERMERÍA		
Enfermeras/os	204	199
Enfermera Especialista Salud Mental	3	4
Enfermera Especialista obstétrico Ginecológico	1	0
Fisioterapeutas	12	14
Técnicos superiores especialistas	40	45
Técnico en Cuidados Auxiliares Enfermería	152	149
Otro personal sanitario (formación universitaria)	2	3
Otro personal sanitario (formación profesional)Aux Farmacia	7	8
PERSONAL NO SANITARIO		
Grupo Técnico Función Administrativa y resto Grupo A1	7	7
Grupo Gestión Función Administrativa y resto Grupo A2	7	6
Grupo Administrativo (resto C1)	29	32
Auxiliares Administrativos (resto C2)	98	99
Celadores (resto grupo E)	73	74
Pinche de Cocina	32	31
Resto de Personal de Gestión	2	0
TOTAL	**828**	**819**

A 31 de diciembre de 2022 y 2023 respectivamente.

RECURSOS MATERIALES

CAMAS	2022	2023
Camas Instaladas[1]	156	156
Camas funcionantes[2]	105	104
QUIRÓFANOS		
Quirófanos Instalados	11	11
OTRAS INSTALACIONES		
Consultas en el hospital	29	29
PUESTOS HOSPITAL DE DÍA		
Psiquiátrico	50	50
Otros Médicos	6	6
Quirúrgico	30	30
DIAGNÓSTICO POR IMAGEN		
Mamógrafos	2	2
TC	1	1
RM	-	1
Ecógrafos. Servicio Radiodiagnóstico	3	3
Ecógrafos. Otros Servicios	6	6
Sala convencional de Rayos X	2	2
Telemando	1	1

(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.*

OTROS EQUIPOS	2022	2023
Arco Multifuncional Rx	1	1
Ecocardiógrafos	1	1
Salas Endoscopias	1	1
Gastroscopio / Esofagoscopios	1	1
Colonoscopios / Rectoscopios	1	1
Electromiógrafos	1	1
Densitómetros	1	1

Fuente: SIAE

Respuesta integrada a las necesidades asistenciales

2

Actividad asistencial
Actividad global de consultas no presenciales
Técnicas utilizadas
Consultas externas
Casuística (CMBD)
Otros indicadores de rendimiento
Continuidad asistencial
Cuidados
Fisioterapia
Áreas de soporte y actividad

2. RESPUESTA INTEGRADA A LAS NECESIDADES ASISTENCIALES

ACTIVIDAD ASISTENCIAL

HOSPITALIZACIÓN	2022	2023
Altas totales[1]	4.352	4.124
Estancia Media* [1]	7,47	6,79
Peso Medio[1]	0,7775	0,9611
Ingresos totales	4.412	4.190
Ingresos Urgentes	571	126
Ingresos Programados	3.841	4.064
URGENCIAS		
Urgencias Totales	33	50
% Urgencias ingresadas	33,33	100
SESIONES HOSPITAL DE DÍA		
Psiquiátrico	4.439	5.807
Otros Médicos	3.162	2.845
Quirúrgico	3.878	3.749

Fuente: SIAE
[1]Fuente Altas Totales, Estancia Media y Peso Medio: CMBD APR GRD 38
**Estancia Media No depurada.*

ACTIVIDAD QUIRÚRGICA

ACTIVIDAD QUIRÚRGICA	2022	2023
Intervenciones quirúrgicas programadas con hospitalización	2.499	2.456
Intervenciones quirúrgicas urgentes con hospitalización	16	25
Intervenciones quirúrgicas programadas ambulatorias	9.824	10.695
Intervenciones quirúrgicas urgentes ambulatorias	-	2
Procedimientos quirúrgicos fuera de quirófano	570	1.261

Fuente: SIAE

ACTIVIDAD GLOBAL DE CONSULTAS NO PRESENCIALES

	2022			2023		
	eConsultas	Telefónicas	Telemedicina	eConsultas	Telefónicas	Telemedicina
CONSULTAS PRIMERAS	240	104	0	269	612	0
CONSULTAS SUCESIVAS		12.638	170		11.299	117
Total consultas no presenciales	**240**	**12.742**	**170**	**269**	**11.911**	**117**

Fuente: SIAE

eConsultas: *consultas entre facultativos promovidas por el médico de Atención Primaria a través del sistema habilitado para ello (SIPE).*
Consultas Telefónicas (Primeras y Sucesivas): *son las consultas en que el facultativo se pone en contacto con el paciente telefónicamente, dando lugar a la resolución de la consulta, al seguimiento telefónico del proceso o promoviendo una cita presencial en Consultas Externas.*
Consultas Telemedicina (Primeras y Sucesivas): *son las consultas en que el facultativo se pone en contacto con el paciente a través de medios telemáticos dando lugar a la resolución de la consulta, al seguimiento telemático del proceso o promoviendo una cita presencial en Consultas Externas.*

DONACIONES – TRASPLANTES

TRASPLANTES	2022	2023
Trasplantes de Tejido Osteotendinoso	29	31

Fuente: Oficina Regional de Coordinación de Trasplantes

TÉCNICAS UTILIZADAS

TÉCNICA	REALIZADAS PROPIO CENTRO	
	2022	2023
N° de Pruebas de laboratorio	576.750	542.473
Radiología convencional	11.331	10.445
Ecografías (Servicio Rx.)	12.300	20.088
Ecografía doppler	103	59
Citologías de anatomía patológica	17.806	18.333

TÉCNICA	REALIZADAS PROPIO CENTRO	
	2022	2023
Endoscopias digestivo	3.222	3.392
Mamografías	11.836	12.052
TC	4.486	4.385
RM		2.585
Radiología intervencionista	710	2.597

Fuente: SIAE

CONSULTAS EXTERNAS

Consultas totales

Primeras consultas	46.695
Consultas Sucesivas	74.313
% Primeras consultas solicitadas por Atención Primaria (AP)	23,91%
Índice sucesivas/primeras	1,59
TOTAL	121.008

Consultas por Servicio

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	CONSULTAS SUCESIVAS	% PRIMERAS CONSULTAS SOLICITADAS POR AP	TOTAL	ÍNDICE SUC/PRIM
Anestesia y Reanimación	14.640	222	0,00	14.862	0,02
Cardiología	319	3	0,00	322	0,01
Cirugía General y de Aparato Digestivo	4.401	5.464	9,63	9.865	1,24
Cirugía Plástica y Reparadora	593	1.187	0,34	1.780	2,00
Aparato Digestivo	75	350	0,00	425	4,67
Endocrinología y Nutrición	993	4.290	27,79	5.283	4,32
Ginecología	6.938	20.868	86,03	27.806	3,01
Hematología y Hemoterapia (Laboratorio)	556	1.420	0,00	1.976	2,55
Medicina Interna	129	433	0,00	562	3,36
Medicina Preventiva y Salud Pública	713	255	0,00	968	0,36
Neumología	102	259	0,00	361	2,54
Obstetricia	2.053	5.964	94,35	8.017	2,91
Oftalmología	3.254	9.186	0,00	12.440	2,82
Psiquiatría Larga Estancias	1.004	6.454	0,20	7.458	6,43
Radiología	1.183	0	100,00	1.183	0,00
Rehabilitación	2.021	2.381	0,05	4.402	1,18
Reumatología	493	1.734	60,85	2.227	3,52
Traumatología	4.595	10.737	17,54	15.332	2,34
Urología	2.633	3.106	10,10	5.739	1,18

Fuente: SICYT

CONSULTAS SOLICITADAS COMO CONSECUENCIA DE LA LIBRE ELECCIÓN

ESPECIALIDAD	NÚMERO CITAS ENTRANTES LIBRE ELECCIÓN	NÚMERO CITAS SALIENTES LIBRE ELECCIÓN
Cirugía General y del Ap. Digestivo	455	0
Endocrinología	270	0
Ginecología	663	978
Obstetricia	175	130
Reumatología	309	0
Traumatología	958	0
Urología	252	0
TOTAL	3.082	1.108

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

CASUÍSTICA (CMBD)

25 GRD MÉDICOS MÁS FRECUENTES

GRD	DESCRIPCIÓN	EPISODIOS	%	ESTANCIA MEDIA	PESO MEDIO
862	OTROS CUIDADOS POSTERIORES Y CONVALECENCIA	644	37,46%	13,57	0,9521
194	INSUFICIENCIA CARDIACA	145	8,44%	9,86	0,7255
463	INFECCIONES DE RIÑÓN Y TRACTO URINARIO	140	8,14%	8,36	0,5946
139	OTRA NEUMONÍA	118	6,86%	9,44	0,7159
144	ENFERMEDADES MISCELANEAS, SIGNOS Y SÍNTOMAS DE APARATO RESPIRATORIO	94	5,47%	10,54	0,6533
140	ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRÓNICA	68	3,96%	9,93	0,7017
137	INFECCIONES E INFLAMACIONES PULMONARES MAYORES	52	3,03%	11,42	0,9726
380	ULCERAS CUTÁNEAS	52	3,03%	36,44	0,9221
860	REHABILITACIÓN	49	2,85%	38,45	1,1029
720	SEPTICEMIA E INFECCIONES DISEMINADAS	30	1,75%	9,27	1,0342
351	OTROS DIAGNÓSTICOS DE SISTEMA MUSCULOESQUELÉTICO Y TEJIDO CONECTIVO	18	1,05%	5,56	0,5661
501	DIAGNÓSTICOS DE APARATO GENITAL MASCULINO EXCEPTO NEOPLASIA	18	1,05%	1,06	0,4736
469	DAÑO AGUDO DE RINÓN	14	0,81%	11,14	0,6052
254	OTROS DIAGNÓSTICOS DEL APARATO DIGESTIVO	13	0,76%	6,77	0,6039
42	TRASTORNOS DEGENERATIVOS DE SISTEMA NERVIOSO, EXCEPTO ESCLEROSIS MÚLTIPLE	11	0,64%	18,00	0,8270
385	OTRAS ENFERMEDADES DE PIEL, TEJIDO SUBCUTÁNEO Y MAMA	10	0,58%	1,80	0,4624
249	OTRAS GASTROENTERITIS, NÁUSEAS Y VÓMITOS	10	0,58%	8,00	0,5597
145	BRONQUITIS AGUDA Y SÍNTOMAS RELACIONADOS	10	0,58%	8,60	0,6336
349	MALFUNCIONAMIENTO, REACCIÓN O COMPLICACIÓN DE DISPOSITIVO O PROCED. ORTOPÉDICO	9	0,52%	13,56	0,7911
197	TRASTORNOS VASCULARES PERIFÉRICOS Y OTROS	9	0,52%	15,67	0,6921
724	OTRAS INFECCIONES Y PARASITOSIS SISTÉMICAS	8	0,47%	14,25	1,1808
420	DIABETES	7	0,41%	10,86	0,5717
663	OTRA ANEMIA Y TRASTORNOS HEMATOLÓGICOS Y DE ÓRGANOS HEMATOPOYÉTICOS	7	0,41%	10,43	0,9649
722	FIEBRE Y CONDICONES INFLAMATORIAS	7	0,41%	5,00	0,5402
141	ASMA	6	0,35%	11,00	0,6479
		1.549	90,11%		
	TOTAL GRDs MÉDICOS	**1.719**	**100,00%**	**12,87**	**0,8252**

Fuente: CMBD APR GRD 38

25 GRD QUIRÚRGICOS MÁS FRECUENTES

GRD	DESCRIPCIÓN	EPISODIOS	%	ESTANCIA MEDIA	PESO MEDIO
326	SUSTITUCIÓN ARTICULACIÓN RODILLA PROGRAMADA	437	18,18%	4,75	1,2806
263	COLECISTECTOMÍA	277	11,52%	1,08	1,0216
226	PROCEDIMIENTOS SOBRE ANO	238	9,90%	1,00	0,8080
324	SUSTITUCIÓN ARTICULACIÓN CADERA PROGRAMADA	212	8,82%	4,50	1,3161
228	PROCEDIMIENTOS SOBRE HERNIA INGUINAL, FEMORAL Y UMBILICAL	193	8,03%	1,11	0,8476
315	PROCEDIMIENTOS SOBRE HOMBRO, CODO Y ANTEBRAZO EXC. SUSTITUCIÓN DE ARTICULACIÓN	170	7,07%	1,03	0,9165
227	PROCEDIMIENTOS SOBRE HERNIA EXCEPTO INGUINAL, FEMORAL Y UMBILICAL	117	4,87%	1,82	1,1008
313	PROCEDIMIENTOS SOBRE RODILLA Y PARTE INFERIOR DE LA PIERNA EXCEPTO PIE	105	4,37%	1,26	1,1461
519	PROC. SOBRE ÚTERO Y ANEJOS PARA LEIOMIOMA	104	4,33%	2,13	0,7121
362	PROCEDIMIENTOS DE MASTECTOMÍA	90	3,74%	3,86	1,1797
363	PROCEDIMIENTOS SOBRE MAMA EXCEPTO MASTECTOMÍA	83	3,45%	1,92	1,2077
316	PROCEDIMIENTOS SOBRE MANO Y MUÑECA	73	3,04%	1,08	0,8136
513	PROC. SOBRE ÚTERO Y ANEJOS POR NO MALIGNIDAD, EXCEPTO LEIOMIOMA	61	2,54%	1,48	0,8676
445	OTROS PROCEDIMIENTOS SOBRE VEJIGA	29	1,21%	1,07	0,9129
482	PROSTATECTOMÍA TRANSURETRAL	28	1,16%	1,96	0,7386
483	PROCEDIMIENTOS SOBRE PENE, TESTÍCULOS Y ESCROTO	20	0,83%	0,75	1,0211
512	PROC. SOBRE ÚTERO Y ANEJOS POR NEOPLASIA MALIGNA NO OVÁRICAS NI DE ANEJOS	18	0,75%	1,33	1,2201
510	EVISCERACIÓN PÉLVICA, HISTERECTOMÍA RADICAL Y OTROS PROC. GINECOLÓGICOS RADICALES	16	0,67%	2,31	1,2767
514	PROC. DE RECONSTRUCCIÓN APARATO GENITAL FEMENINO	16	0,67%	1,25	0,8180

GRD	DESCRIPCIÓN	EPISODIOS	%	ESTANCIA MEDIA	PESO MEDIO
314	PROCEDIMIENTOS SOBRE PIE Y DEDOS DEL PIE	13	0,54%	0,85	1,0740
404	PROCEDIMIENTOS SOBRE TIROIDES, PARATIROIDES Y TRACTO TIROGLOSO	12	0,50%	1,75	0,9448
850	PROCEDIMIENTO CON DIAG. DE REHAB, CUIDADOS POSTERIORES U OTRO CONTACTO CON SERVICIOS SANITARIOS	11	0,46%	10,73	2,0014
317	PROCEDIMIENTOS SOBRE TENDONES, MÚSCULOS Y OTROS TEJIDOS BLANDOS	10	0,42%	0,80	0,9399
951	PROCEDIMIENTO MODERADAMENTE EXTENSIVO NO RELACIONADO CON DIAG. PRINCIPAL	8	0,33%	2,25	1,1797
364	OTROS PROCEDIMIENTOS SOBRE PIEL, TEJIDO SUBCUTÁNEO Y RELACIONADOS	7	0,29%	3,00	0,7762
		2.348	97,67%		
	TOTAL GRDs QUIRÚRGICOS	**2.404**	**100,00%**	**2,44**	**1,0586**

Fuente: CMBD APR GRD 38

25 GRD CON MAYOR CONSUMO DE RECURSOS

GRD	DESCRIPCIÓN	EPISODIOS	%	ESTANCIA MEDIA	PESO MEDIO
862	OTROS CUIDADOS POSTERIORES Y CONVALECENCIA	644	15,62%	13,57	0,9521
326	SUSTITUCIÓN ARTICULACIÓN RODILLA PROGRAMADA	437	10,60%	4,75	1,2806
263	COLECISTECTOMÍA	277	6,72%	1,08	1,0216
324	SUSTITUCIÓN ARTICULACIÓN CADERA PROGRAMADA	212	5,14%	4,50	1,3161
226	PROCEDIMIENTOS SOBRE ANO	238	5,77%	1,00	0,8080
228	PROCEDIMIENTOS SOBRE HERNIA INGUINAL, FEMORAL Y UMBILICAL	193	4,68%	1,11	0,8476
315	PROCEDIMIENTOS SOBRE HOMBRO, CODO Y ANTEBRAZO EXC. SUSTITUCIÓN DE ARTICULACIÓN	170	4,12%	1,03	0,9165
227	PROCEDIMIENTOS SOBRE HERNIA EXCEPTO INGUINAL, FEMORAL Y UMBILICAL	117	2,84%	1,82	1,1008
313	PROCEDIMIENTOS SOBRE RODILLA Y PARTE INFERIOR DE LA PIERNA EXCEPTO PIE	105	2,55%	1,26	1,1461
362	PROCEDIMIENTOS DE MASTECTOMÍA	90	2,18%	3,86	1,1797
194	INSUFICIENCIA CARDIACA	145	3,52%	9,86	0,7255
363	PROCEDIMIENTOS SOBRE MAMA EXCEPTO MASTECTOMÍA	83	2,01%	1,92	1,2077
139	OTRA NEUMONÍA	118	2,86%	9,44	0,7159
463	INFECCIONES DE RIÑÓN Y TRACTO URINARIO	140	3,39%	8,36	0,5946
519	PROC. SOBRE ÚTERO Y ANEJOS PARA LEIOMIOMA	104	2,52%	2,13	0,7121
144	ENFERMEDADES MISCELANEAS, SIGNOS Y SÍNTOMAS DE APARATO RESPIRATORIO	94	2,28%	10,54	0,6533
316	PROCEDIMIENTOS SOBRE MANO Y MUÑECA	73	1,77%	1,08	0,8136
860	REHABILITACIÓN	49	1,19%	38,45	1,1029
513	PROC. SOBRE ÚTERO Y ANEJOS POR NO MALIGNIDAD, EXCEPTO LEIOMIOMA	61	1,48%	1,48	0,8676
137	INFECCIONES E INFLAMACIONES PULMONARES MAYORES	52	1,26%	11,42	0,9726
380	ULCERAS CUTÁNEAS	52	1,26%	36,44	0,9221

GRD	DESCRIPCIÓN	EPISODIOS	%	ESTANCIA MEDIA	PESO MEDIO
140	ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRÓNICA	68	1,65%	9,93	0,7017
720	SEPTICEMIA E INFECCIONES DISEMINADAS	30	0,73%	9,27	1,0342
445	OTROS PROCEDIMIENTOS SOBRE VEJIGA	29	0,70%	1,07	0,9129
850	PROCEDIMIENTO CON DIAG. DE REHAB, CUIDADOS POSTERIORES U OTRO CONTACTO CON SERVICIOS SANITARIOS	11	0,27%	10,73	2,0014
		3.592	87,10%		
	TOTAL GRDs	**4.124**	**100,00%**	**6,79**	**0,9611**

Fuente: CMBD APR GRD 38

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.

Durante el año 2023 se solicitaron un total de 27.324 consultas de Atención Especializada a pacientes que escogían nuestro centro por diversas razones.

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 con nivel de intervención elevado, institucionalizados o no, permitiendo así una atención sanitaria continuada de los pacientes.

Durante el año 2023 se realizaron 148 acciones de Continuidad Asistencial con pacientes dados de alta en nuestro centro, dirigidas a mantener la actividad terapéutica iniciada en el hospital tanto en el ámbito de la Atención Primaria como en la Sociosanitaria.
Por otro lado, se ha mantenido la continuidad de la atención proporcionada en Atención Primaria mediante los acuerdos con los C.S. Goya y Daroca, que registró el ingreso desde estos centros de 2 pacientes crónicos reagudizados. Esta iniciativa para la derivación de pacientes crónicos reagudizados a la Unidad de Cuidados Continuados sin la necesidad de que hayan sido ingresados en algún centro sanitario. se ha difundido y ampliado a gran parte de los Centros de Salud de Madrid a través de los cuales, los profesionales de Atención Primaria pueden realizar derivaciones directas al hospital de pacientes crónicos que lo requieran por presentar exacerbación de su sintomatología. Se realizaron las gestiones que condujeron al ingreso directo desde el dispositivo de A. Primaria de otros 6 pacientes crónicos reagudizados.

Además, se ha consolidado una línea directa de colaboración con el H.U. La Princesa para la atención de pacientes crónicos reagudizados que desde su centro de salud acudieron a Urgencias de ese Hospital y que por su patología y estado clínico podían ser subsidiarios de ingreso en nuestro centro facilitando la derivación a nuestro hospital de 14 pacientes. Además, esta línea de colaboración se ha extendido al H.U. Gregorio Marañon con el objetivo de evitar el ingreso en la planta de agudos a algunos de los pacientes crónicos reagudizados que acuden a la urgencia de ese hospital.

Comisiones

- Comité de Dolor
- Comité de Calidad Percibida

Líneas de Trabajo

La relación con Atención Primaria se ha consolidado mediante la participacion implementación del eConsulta durante el año 2023. El hospital ha consolidado el proyecto piloto iniciado con Reumatología para la Atención Primaria en dos Centros de Salud cercanos extendiéndolo a las especialidades de Endocrinología y Ginecologia y Obstetricia a otros Centros de Salud. Al tratarse de un Centro de Apoyo con población adscrita únicamente en el área de Ginecología y Obstetricia, el volumen de eConsultas ha permitido una relación fluida con los profesionales de Atención Primaria, evitando desplazamientos y mejorando la atención a nuestros pacientes.

Las nuevas líneas de trabajo pasan por continuar el desarrollo de la eConsulta para dar apoyo telématico a los profesionales de Atención Primaria, reducir visitas presenciales evitables y mejorar la experiencia del paciente.

Además, durante el año 2023 se han implementado otras lineas de trabajo en relacion con la humanizacion de la asistencia, reconvirtiendo la consulta presencial preanestésica de los pacientes subsidiarios de intervencion de cataratas en una consulta telefonica. En esta linea, se ha ampliado el dispositivo asistencial de la Unidad de Cuidados Paliativos, incorporando ocho habitaciones para el cuidado de estos pacientes. Tambien se ha ampliado la capacidad asistencial del centro con la instalacion de una Resonancia Magnetica Nuclear y se ha incorporado en el Servicio de Radiología un innovador software de ayuda en el diagnóstico de lesiones mamarias.

Por otro lado, se han firmado Alianzas Estrategicas con los hospitales Gregorio Marañon y La Princesa.

CUIDADOS

En 2023 se puso en marcha una de las líneas estratégicas de la Dirección de Enfermería: el impulso de la investigación en cuidados.

Para ello, desde el mes de septiembre, en nuestro compromiso con la excelencia en el cuidado, se cuenta con una Supervisión de Investigación que ha desarrollado un proyecto para los próximos años con el propósito de impulsar la investigación en cuidados potenciando el conocimiento científico y mejorando la práctica clínica mediante la aplicación de evidencia científica actualizada.

Este proyecto abarca tres ejes estratégicos: Necesidades de la población, Competencias de los profesionales y Visibilidad y liderazgo.

Tres áreas que posteriormente se desglosan en cinco planes tácticos:

1. Capital humano
2. Diagnosis y terapéutica
3. Formación y desarrollo
4. Comunicación
5. Transferencia y liderazgo

En este sentido, a finales de 2023 se lograron establecer las bases para comenzar a crear una estructura que habilite y fomente una Cultura de investigación en cuidados en nuestra organización, alcanzando los siguientes hitos:

- El Hospital Universitario Santa Cristina (HSCR) ha sido una de las 15 instituciones seleccionadas en la convocatoria Nursing Research Challenge. Proyecto nacional competitivo donde concurrieron 26 instituciones con proyectos para impulsar la investigación en las instituciones sociosanitarias españolas.

- Inicio de alianzas con el Instituto de Investigación Sanitaria La Princesa para el estudio de vías de integración en su estructura en la línea de Investigación en cuidados.

- Establecimiento de alianzas con la Unidad Técnica de Apoyo a Programas Europeos (UTAPE) para fomentar la visibilidad del HSCR en el marco de los proyectos europeos.

- Cinco publicaciones científicas en revistas de alto impacto.

La división de cuidados se ha centrado en la mejora continua para conseguir resultados excelentes en el paciente, sin olvidar a los profesionales que le cuidan.

Se han logrado significativos avances en diversas áreas clave,

- Unidad de Cuidados Paliativos. Se ha duplicado su capacidad, incrementando el número de camas de 16 a 32 en el periodo estival. Esta expansión, realizada con recursos humanos propios sin necesidad de contratar personal adicional, ha mejorado notablemente la atención a pacientes en estado terminal, asegurando una mayor disponibilidad de camas y reduciendo los tiempos de espera.

- Unidad de Pacientes Crónicos. Se ha incrementado su capacidad, pasando de 16 a 18 camas. Este ajuste responde a la creciente demanda de atención a pacientes con enfermedades crónicas, permitiendo una mayor capacidad de respuesta y mejorando la calidad de los servicios prestados.

- Reapertura de la Unidad de Donantes. Fundamental para reactivar y fortalecer las actividades de donación de sangre. La unidad ha retomado su plena operatividad, consiguiendo 299 donaciones.

- Nutrición. La actividad del servicio se ha aumentado para cubrir todas las áreas de hospitalización. Esta ampliación ha incluido la implementación de programas de nutrición personalizados para pacientes hospitalizados, contribuyendo a mejorar su recuperación y bienestar durante el ingreso hospitalario.

- Recursos humanos. Se han incorporado más de un centenar de profesionales procedentes de la Oferta Pública de Empleo y del concurso de traslados. La Dirección de Enfermería se ha reunido con los profesionales, a fin de conocer sus potencialidades y aprovechar su talento, fortaleciendo el equipo y mejorando la atención al paciente.

- Contrato programa. Se han cumplido todos los Indicadores dependientes de la Dirección de Enfermería. Se ha potenciado el liderazgo enfermero mediante la incorporación de enfermeras referentes en accesos vasculares, heridas crónicas complejas y salud mental en trastornos de conducta alimentaria, mejorando los cuidados y la implementación de buenas prácticas en sus áreas respectivas.

- Fisioterapia. Se han ampliado significativamente nuestros cuidados a pacientes hospitalizados, lo que ahora representa el 25% de la actividad total. Esta ampliación ha permitido ofrecer una atención más integral y continua, mejorando la recuperación y el bienestar de los pacientes durante su estancia hospitalaria. Además, se ha logrado reducir en un 80% la lista de espera para tratamientos de suelo pélvico, asegurando una atención más oportuna y eficaz para las pacientes que requieren estos servicios especializados.

PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS 2023
Manual de trabajo en esterilización.
Procedimiento de desinfección del campo quirúrgico.
Guía para la preparación de intervenciones quirúrgicas.
Manual de trabajo en fisioterapia.
Protocolo de cuidados de la Mastectomía/Tumorectomía. Hospitalización.
Manual de trabajo en la consulta de enfermería periquirúrgica.
Procedimiento de la administración de hierro IV en Hospital de día.
Procedimiento de lavado quirúrgico en la prótesis total de rodilla.
Procedimiento del sistema de compresión neumática intermitente.

PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS 2023
Protocolo de cuidados de enfermería postoperatorios: Histerectomía abdominal por laparotomía.
Protocolo de cuidados de enfermería postoperatorios: Histerectomía vaginal
Protocolo de cuidados de enfermería en hospitalización quirúrgica: Prótesis hombro.
Protocolo de cuidados de enfermería postoperatorios: Prótesis total de rodilla.
Protocolo de cuidados de enfermería postoperatorios: Vulvectomía
Aplicación del dispositivo de movimiento continuo pasivo.

PLANES ESTÁNDAR 2023
Plan de cuidados estándar de movilización precoz en el paciente anciano.

NUEVAS ESCALAS
Escala de BARTHEL al ingreso y al alta en pacientes de Medicina Interna
Escala CAM de valoración de delirium en pacientes incluidos en el protocolo de movilización precoz

Actividades vinculadas a la Enfermería de Práctica Avanzada

La enfermera referente en práctica avanzada en acceso vasculares, ha mantenido su liderazgo logrando realizar un total de 64 canalizaciones ecoguiadas de catéteres de línea media.

Experiencias con grupos de pacientes, el paciente experto

GRUPOS DE EDUCACIÓN A PACIENTES Y FAMILIARES

Escuela de Cuidadores: Su objetivo principal es dotar de herramientas efectivas para el cuidado a los cuidadores principales de las personas ingresadas mejorando su calidad percibida. Tras la realización de 8 sesiones durante el año, se ha convertido en un lugar de encuentro terapéutico donde poder compartir dudas, conocimientos y habilidades.

Proceso de integración de especialistas y otras categorías profesionales

- Integración de 1 Enfermera Especialista en Salud Mental como consecuencia de la aplicación de la Orden 200/2021, de 23 de febrero, del Consejero de Sanidad.
- Se ha incluído la categoría profesional de óptico-optometrista incluyéndose en la plantilla orgánica.

La enfermera de continuidad asistencial

- La Enfermera de Continuidad Asistencial (ECA) gestionó un total de 48 casos para garantizar la continuidad de los cuidados entre diferentes niveles asistenciales.

Humanización

La actividad de la Comisión de Calidad Percibida y Humanización se resume a continuación en los principales apartados:

Objetivos para el 2023:

- Promover la participación de pacientes en el Comité de Calidad Percibida y Humanización.
- Participar en la realización de *estudios cualitativos* a pacientes y cuidadores en Cuidados Paliativos, y en UTCA.
- Organizar una Jornada de Humanización en el Hospital Universitario Santa Cristina, que incluya el reconociendo a la mejor propuesta presentada.
- Realizar 3 acciones de mejora derivadas de la encuesta 2022, al menos 1 por segmento con la participación del C.C.P.
- Realizar un mapa de Experiencia del Paciente.
- Cumplimentar modelo SER+HUMANO con memoria de evidencias y propuesta de 2 acciones de mejora por cada eje.
- Crear un espacio informativo en la web del hospital sobre los recursos formativos virtuales dirigidos a la ciudadanía sobre alfabetización en salud de la Escuela Madrileña de Salud.
- Diseñar el proceso de transmisión de información de los recursos formativos de la Escuela Madrileña de Salud disponibles para los ciudadanos.

Actividades realizadas:

- Reuniones de coordinación con Comités de Humanización del SERMAS.
- Rondas de Humanización.
- Reuniones con entidades de voluntariado.
- Reuniones con pacientes.
- Cineforum con el CEA.
- Proyecto de remodelación desde enfoque de humanización de espacios en colaboración con una arquitecta y dirigido desde Gerencia para los servicios de UTCA y UCP.
- Inclusión del botón de acceso directo en la web pública del HSCR de la Escuela Madrileña de Salud.
- Flujograma de la Escuela Madrileña de Salud en le web interna del HSCR.
- Elaboración de fichas de buenas prácticas.
- Formación de referentes de Humanización.
- Mapa de experiencia de paciente en CMA.
- Participación en el Día Internacional de la Enfermera y la Matrona.
- I Jornada de Humanización del Hospital Universitario Santa Cristina.

Consultas recibidas:

- Posibilidad de fumar por parte de algún paciente.
- Adecuación de los horarios de recogida y limpieza en el turno de noche.
- Acompañamiento de pacientes con animales.
- Procedimiento de uso del jardín bajo criterio de responsables sanitarios.
- Posibilidad de los pacientes de salir a la calle durante el ingreso.

Informes emitidos:

- Informe de evaluación SER+HUMANO 2023 del Hospital Universitario Santa Cristina.
- Informe de satisfacción de pacientes del año 2022.
- Informe de satisfacción de personal y clima laboral 2022.

Grupos de trabajo:

- Grupo Día de Enfermería 2023
- Grupo I Jornada de Humanización HSCR
- Grupo Mapa de experiencia CMA
- Grupo Asociación de Pacientes
- Grupo Pacientes invitados
- Grupo Humanización de los entornos

Comunicaciones aceptadas en Jornadas/Congreso:

- Capacidad de elección alimentaria en pacientes ingresados. Nuevo código de dietas adaptado a la realidad de nuestros pacientes.
- Con las manos en la masa. Talleres alimentación multidisciplinares en Unidad de Trastornos de la Conducta Alimentaria
- ¿Cómo puedo ayudarte?
- Mi hospital, "Mir Arte", Mi azul.
- Carta de Despedida a los Cuidadores de Nuestros Pacientes de la Unidad de Cuidados Paliativos del Hospital Universitario Santa Cristina.
- Hospital Amable.
- Escuela de cuidadores y familiares en una unidad de Hospitalización de Cuidados Paliativos.

FISIOTERAPIA Y NUTRICIÓN

Fisioterapia

- Reforma estructural en la Unidad de Fisioterapia con la incorporación de una sala de suelo pélvico y un puesto más en la sala general, lo que ha permitido agilización de la lista de espera de pacientes en la Unidad de Fisioterapia.

Nutrición

- Nutricionistas y T.S en Dietética pasan a formar parte de la Dirección de Enfermería potenciando la Hospitalización médica y quirúrgica, así como la docencia e investigación.

ÁREAS DE SOPORTE Y ACTIVIDAD

Área de hostelería

El Hospital cuenta con una cocina propia que ha sido consistentemente valorada con altas calificaciones por los pacientes en las encuestas de satisfacción. A través de atención al paciente, se reciben frecuentes felicitaciones por la calidad y variedad del menú durante el ingreso hospitalario, y el nivel de reclamaciones sigue siendo nulo.

La dieta basal ofrece un menú alternativo en las cuatro ingestas diarias, además de disponer de dietas especiales como la exenta en cerdo para personas musulmanas, dietas para diabéticos y la ovolactovegetariana, adaptada para todo tipo de paciente vegetariano.

Como mejora importante en el 2023, se han modificado los menús de la estación de verano y de invierno, acorde a nuevas tendencias gastronómicas y productos de temporada. También, los menús de Navidad se han actualizado con mayor originalidad y atractivo, incluyendo como novedad la festividad del día 6 de enero. Dichos menús se han adaptado a las distintas dietas con las que anteriormente se trabajaron.

Por otro lado, se han impartido formaciones al personal encargado de la elaboración de los platos, creando mayor seguridad alimentaria para el paciente. Asimismo, se ha consolidado la comunicación interna entre el equipo de nutrición y dietética y el personal de cocina a través de la figura del jefe de cocina.

TIPO DE DIETA	CANTIDAD SERVIDA - Uds.
Basal	41.017
Especial	86.577
TOTAL	127.594

La lavandería, es un servicio externalizado al grupo ILUNION LAVANDERIAS SAU. Durante el año 2023 se da continuidad, desde su planta de procesado de ropa de Segovia, al buen servicio tanto al paciente como al personal que compone el hospital de la planta de procesamiento de ropa.

	CANTIDAD- kilogramos
ROPA PROCESADA (entrada limpia)	284.976

La empresa GARBIALDI SA es responsable de la limpieza del centro hospitalario, llevando a cabo su trabajo de manera ejemplar y con un trato amable hacia los pacientes. Durante el periodo de vacunación, la campaña de donación de sangre y el incremento de la actividad quirúrgica, el servicio de limpieza vio incrementado su volumen de trabajo, manteniendo siempre un nivel de servicio impecable.

Área de mantenimiento y seguridad

El personal del Servicio de Mantenimiento del Hospital, compuesto por electricistas, conductores de instalaciones y un pintor, han realizado las actuaciones tanto en lo relativo al mantenimiento general de las instalaciones, como a aquellas relacionadas con ahorro energético. Durante el año 2023 se han atendido 4.647 avisos relativos a averías. Las principales actuaciones se han basado en la modificación del alumbrado a tecnología led (500 puntos de luz), tanto en las zonas comunes, zonas de hospitalización, despachos y consultas. Asimismo, se han realizado otras actuaciones como remodelaciones de instalaciones del Control A1, baños asistidos, instalaciones eléctricas y canalizaciones para la toma de datos. En la zona de Quirófanos se ha procedido a pintar y cambiar la iluminación.

Reconocimiento al personal de las empresas contratadas, que demostró su profesionalidad y compromiso:

- Personal de electromedicina de la empresa Althea Healthcare España S.L.,
- Personal de climatización y mantenimiento general de la empresa Veolia España S.L.U.,
- Personal de seguridad de la empresa I-Sec Aviation Security S.L. y Ariete Seguridad, S.A.

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

- Se ha continuado con la parametrización del cuadro de mandos gerencial.
- Se ha implementado un nuevo sistema operativo en todos los ordenadores del hospital y se ha cambiado el navegador por defecto a "EDGE", cumpliendo así con los requisitos necesarios para la nueva versión de HCIS.
- Se ha puesto en marcha una nueva versión de HCIS, que incluye importantes mejoras respecto a la versión anterior.
- Se han configurado todos los petitorios de resonancia magnética, iniciando su funcionamiento en septiembre de 2023.
- Se han actualizado los ordenadores del bloque quirúrgico.

- Se han asignado perfiles por grupos para el uso de las fotocopiadoras del hospital, permitiendo auditar las fotocopias realizadas por cada servicio.

Gestión ambiental

El Hospital Universitario Santa Cristina, de acuerdo con los valores de compromiso social, es consciente de la importancia de preservar el medio ambiente y del impacto de la actividad del hospital en el desarrollo sostenible.

El Hospital cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental certificado conforme a la norma UNE-EN ISO 14001:2015 con alcance a sus dos edificios y que engloba tanto a sus Procesos Asistenciales como a los Procesos de Apoyo, vigente desde 2018 y renovado e integrado con el Sistema General de Calidad según la norma UNE en ISO 9001:2015 en 2021.

En noviembre del año 2023, se realiza el 2º seguimiento mediante Auditoría Externa.

- La auditoría externa, destacó como uno de los puntos fuertes la actividad desarrollada por la comisión de medio ambiente como apoyo al Sistema de Gestión Ambiental.
- La evaluación de los aspectos ambientales sobre el impacto de los procesos del Hospital sobre el medio ambiente, identificó 39 aspectos ambientales directos reconocidos y fijó las líneas de actuación para alcanzar objetivos en la mejora de la gestión ambiental:
    - Objetivo 1: Reducción del 2% de consumo de kWh de electricidad por estancia hospitalaria.

      Comparando los datos con el año anterior, se consigue el objetivo a nivel general. Se mantiene el consumo en el edificio A y en el B disminuye el 5, 7% asociado al cambio de luminarias de tecnología LED.
    - Objetivo 2: Funcionamiento y capacitación de los miembros de la Comisión de Medio Ambiente.

      Se logran las siguientes metas en los periodos establecidos:
        - Identificación y evaluación de los aspectos ambientales
        - Cumplimiento del calendario de reuniones mensuales
        - Diseño de buenas prácticas ambientales a desarrollar
    - Objetivo 3: Reducción del 10% del consumo de papel en relación con el año anterior.
    - El objetivo no se cumple. Se ha elaborado un proyecto para reducir el consumo de papel. Los grupos de trabajo dependientes de la comisión de medio ambiente están constituidos a fin de año, pero en fase de retomar e iniciar proyectos.

      Está previsto para el año siguiente, prorrogar este objetivo.
    - Objetivo 4: Reducción del 10% de la utilización del consumo de plástico utilizado en menaje.

- El objetivo no se cumple. Se ha elaborado un proyecto para reducir el consumo de plástico. Los grupos de trabajo dependientes de la comisión de medio ambiente están constituidos a fin de año, pero en fase de retomar e iniciar proyectos.

  Está previsto para el año siguiente, prorrogar este objetivo.

Los objetivos de la comisión de medio ambiente, como apoyo al sistema de gestión ambiental, en el ejercicio 2023 consiguió cerrar sus objetivos de la siguiente manera:

- Realización de las campañas de sensibilización mediante la celebración de los días mundiales del agua (22-3-2023) y de medio ambiente (5-6-2023), promoviendo una cultura respetuosa y de mejora medioambiental.
- Creación de grupos de trabajo específicos (4-5 personas) para la óptima gestión de:
  - Residuos
  - Consumos
  - Huella de Carbono
  - Mejora del impacto ambiental de los procesos para recoger y promover iniciativas medioambientales

RESULTADOS INDICADORES AMBIENTALES 31-12-2023

	Kilogramos		Estancias		INDICADOR Kg/estancia			
ASPECTO AMBIENTAL	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2023-2022	
GENERACIÓN RESIDUOS NO PELIGROSOS	145.200,00	146.680,00			4,45	5,13	1%	
Residuos reciclados	53.320,00	51.980,00			1,63	1,82	-3%	
GENERACIÓN RESIDUOS PELIGROSOS	35.513,40	30.776,08	32.613	28.585	1,09	1,08	-13%	-12,35%
Clase III-Biosanitarios	26.639,00	19.725,96			0,82	0,69	-26%	
Clase V-Químicos	6.139,00	7.536,00			0,19	0,26	23%	
Clase VI-Citotóxicos	2.738,00	3.513,62			0,08	0,12	28%	
	m³				**m³/estancia**			
CONSUMO AGUA	16.806	16.142			0,52	0,56	-4%	
	Kwh/m²		**m²**		**Kwh/m²**		(%)	
CONSUMO ELECTRICIDAD	4.709.035	4.630.556	35.518		132,58	130,37	-2%	--
CONSUMO GAS NATURAL	3.689.858	3.665.042			103,89	103,19	-1%	--
	KgCO²				**KgCO²/estancia**		(%)	
HUELLA CO2 ALCANCES 1+2	2.880.267	2.384.150			88,32	83,41	-17%	--

****El número de estancias disminuye respecto al año anterior puesto que en el mes de junio se produce el traslado de pacientes de la Unidad de Cuidados Paliativos.*

Electromedicina: Actuaciones

Se han renovado diversos equipos médicos en los distintos servicios del hospital, incluyendo una torre de anestesia, un esterilizador de vapor, un equipo de diatermia, un Neuro Trac, un electro bisturí, un ecógrafo portátil con sonda lineal, dos polígrafos ambulatorios, dos desfibriladores, dos electrocardiógrafos de 12 derivaciones, un monitor para la torre de anestesia y tres monitores para reanimación.

Además, se ha ejecutado el plan de montaje de las nuevas salas de Radiodiagnóstico para Tomografía Computarizada y Resonancia Magnética, equipándolas con un respirador y un monitor de constantes vitales.

Régimen jurídico: Actuaciones y tipos

- 25-5-2023 recepción de notificación de la concesión de autorización de vertidos al sistema integral de saneamiento.
- Tramitación del alta de nuevos residuos peligrosos relacionados con la puesta en funcionamiento de la resonancia magnética situada en edificio A con la Consejería de Medioambiente de la CAM:
    - Citostáticos
    - Envases de plástico contaminados
- También se ha solicitado el alta de residuos generados en los trabajos de pintura de las paredes de espacios de los dos edificios.
- Incorporación al Anexo de requisitos legales:
    - RD 3/2023 del 10 de enero sobre calidad de agua del consumo
- El 26-9-2023, recepción del acta de inspección firmada por el Servicio de Ordenación e Inspección de Centros Sanitarios de la CAM autorizando la renovación del funcionamiento del hospital.

Volumen por tipo de residuos: papel, envases, residuos sólidos, orgánicos, infecciosos, citostáticos, químicos + industriales

RESIDUOS PELIGROSOS (KILOGRAMOS)			
CLASE III RESIDUOS BIOSANITARIOS		CLASE VI CITOSTÁTICOS	CLASE V QUÍMICOS
EDIFICIO A	EDIFICIO B	TOTAL A+B	TOTAL A+B
11.482	8.244	3.513	7.536

RESIDUOS NO PELIGROSOS (KILOGRAMOS)			
CLASE I		CLASE II	
EDIFICIOS A Y B			
Resto (contenedor naranja)	26.680	*Residuos sanitarios (asimilables urbanos)*	29.320
Orgánico (contenedor marrón)	38.700		
Envases (contenedor amarillo)	21.540		
Papel y cartón (contenedor azul)	30440		
TOTAL CLASES I-II		146.680	

OTROS RESIDUOS NO SANITARIOS (KILOGRAMOS)	
EDIFICIOS A Y B	
Aceites de cocina usados	480
Equipos eléctricos y electrónicos	262
Tóner	294
Pilas alcalinas	38
Pinturas	47
TOTAL	1121,25
TOTAL RESIDUOS CLASES I-II-OTROS	147.801

Planes específicos para adecuación de consumos de Gas, Electricidad, Agua, otros

- En diciembre se inicia auditoría energética en el Centro según Real Decreto 56/2.016, de 12 de febrero, por el que se transpone la Directiva 2.012/27/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2.012, relativa a la eficiencia energética, en lo referente a auditorías energéticas, acreditación de proveedores de servicios y auditores energéticos y promoción de la eficiencia del suministro de energía.

Calidad

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

3

3. CALIDAD

OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE CALIDAD

DATOS COMPARATIVOS CON GRUPO MEDIA ESTANCIA/PSQ Y SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD

OBJETIVO 1: MEJORAR LOS RESULTADOS CLAVE EN CALIDAD ASISTENCIAL

INDICADOR	FÓRMULA	H. SANTA CRISTINA	GRUPO APOYO	GLOBAL SERMAS
1.1 PORCENTAJE DE ACCIONES DESARROLLADAS PARA MEJORAR LA CALIDAD PERCIBIDA (INDICADOR SINTÉTICO)[1]	*% Pacientes satisfechos y muy satisfechos con la atención recibida en 2023*	96%	95,29%	89,87%
	Nº de líneas de actuación del Comité de Calidad Percibida	10	14 Media: 7	286 Media: 8,4
	Mapa de experiencia del paciente	Sí	100%	97%
	Promover la participación de los pacientes en los comités	Sí	100%	100%
	Entrevista semiestructurada a pacientes clave (prioritaria Grupo 3)	NA	NA	100%

OBJETIVO 2: AVANZAR EN LA MEJORA DE LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

INDICADOR	FÓRMULA	H. SANTA CRISTINA	GRUPO APOYO	GLOBAL SERMAS
2.1. PORCENTAJE DE ACCIONES DESARROLLADAS PARA EL DESPLIEGUE DE LA SEGURIDAD DEL PACIENTE[2]	*Nº rondas en unidades de hospitalización breve psiquiátrica*	NA	NA	34 Media: 1,4
	Nº rondas en UCI	NA	NA	42 Media: 1,6
	Nº rondas en obstetricia y ginecología	1	1	31 Media: 1,2
	Nº rondas en urgencias	NA	NA	34 Media: 1,3
	Nº rondas otras unidades/servicios	4	9 Media: 4,5	153 Media: 4,6
	Nº total de rondas	5	10 Media: 5	294 Media: 8,6
	Nº líneas de actuación comité de adecuación de la práctica clínica	3	10 Media: 5	209 Media: 6,1
	Actuación conjunta UFGRS con el Comité de Atención al Dolor	Sí	100%	97%

1 Meta: Satisfacción mejor de su grupo de hospitales >=90%; 5 líneas CCP, 3 prioritarias: mapa de experiencia del paciente, entrevista semiestructurada a pacientes clave (solo grupo 3), y participación de los pacientes en los comités

2 Meta: Rondas de seguridad 8 grupo 3; 7 grupos 1 y 2 y 5 Apoyo, ME y PSQ: 5 objetivos incluidos los prioritarios y 60% IS/EM con informe validado, Nº mínimo de IS y EM identificados: 250 grupo 3; 200 grupo 2; 150 grupo 1 y 60 Apoyo, ME y Psq

	Promover actuaciones para la formación en seguridad del paciente e higiene de manos (HM)	Sí	100%	100%
	Nº profesionales formados en HM y/o seguridad del paciente	745	1.006	31.187 Media: 917,3
	Nº de alumnos formados de nueva incorporación en HM y/o seguridad del paciente	285	305	7.970 Media: 234,4
	El centro ha establecido al menos 5 objetivos de seguridad del paciente	Sí	100%	100%
	Nª objetivos de seguridad del paciente totales establecidos por el centro *(fuente SIAUF)*	15	28 Media: 14	462 Media: 13,6
	Nº IS/EM con informe validado	111	202 Media: 101	9.270 Media: 280,9
	Nº IS/EM identificados	115	247 Media: 123,5	12.793 Media: 387,7
2.2. PORCENTAJE DE ACCIONES DESARROLLADAS PARA IMPULSAR PRÁCTICAS SEGURAS[3]	*Bacteriemia Zero*	NA	NA	1,59%0
	Neumonía Zero	NA	NA	6,26%0
	ITU-Zero	NA	NA	3,44%0
	BMR	NA	NA	2,77%
	Nº Residentes UCI que han recibido formación	NA	NA	371
	% de residentes que roten en UCI con formación específica en proyectos Zero.	NA	NA	77%
	Nivel alcanzado en autoevaluación HM de la OMS 2023	Avanzado	2 avanzado	26 avanzado 8 intermedio
	Disponibilidad de PBA	100%	100%	95%
	% grado de adherencia por servicios/unidades de IQZ	100%	92%	98%
	% de implantación del LVQ	100%	100%	96,%
2.3. PORCENTAJE DE ACCIONES DESARROLLADAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL DOLOR[4]	*% de pacientes con registro diario en historia clínica de la medición del dolor*	99,1%	99%	91%
	Nº Unidades identificadas dónde deban existir referentes de dolor	5	13 Media: 6,5	490 Media: 14,8

3 Meta: BZ ≤ 3; NZ ≤ 7; BMR ≤ 5; ITU_Zero ≤ 2,7 85% de residentes UCI formados en Proyectos Zero; Realizada autoevaluación HM y >=95% PBA en el punto de atención; >90% unidades o servicios quirúrgicos en los que están implantadas las 3 medidas obligatorias de IQZ; >95% historias clínicas con listado de verificación quirúrgica

4 Meta: >90% pacientes que tienen recogida en la historia clínica la medición con una escala de valoración del dolor al menos 1 vez al día; 3 Líneas de actuación

	Promover la participación de los pacientes	Sí	100%	100%
	Desarrollo de actuaciones en coordinación con Atención Primaria	Sí	100%	97%
	Nº líneas Comité de Atención al Dolor	5	12 Media: 6	185 Media: 5,4
	Cumplimiento Global	100%	100%	96,4%

OBJETIVO 3. CONSOLIDAR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

INDICADOR	FÓRMULA	H. SANTA CRISTINA	GRUPO APOYO	GLOBAL SERMAS
3.1. PORCENTAJE DE ACCIONES DESARROLLADAS PARA IMPULSAR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD[5]	*Nº planes de mejora desplegados derivados de autoevaluación con el modelo EFQM en el último ciclo*	1	4 Media: 2	98 Media: 2,88
	Implantado el Sistema de Gestión Ambiental	Certificado	1 Certificado 1 Implantado	27 Certificado 6 Implantado 1 En proceso
	Cumplimentado el cuestionario RS	Sí	100%	100%
	Nivel alcanzado	Medio	1 Avanzado 1 Medio	7 Excelente 20 Avanzado 7 Medio

de los Comités de Atención al Dolor incluidas las prioritarias

5 Meta: >90% pacientes que tienen recogida en la historia clínica la medición con una escala de valoración del dolor al menos 1 vez al día; 3 Líneas de actuación de los Comités de Atención al Dolor incluidas las prioritarias

COMISIONES HOSPITALARIAS

NOMBRE	Nº INTEGRANTES	NÚMERO REUNIONES 2023
Comisión Central de la Garantía de la Calidad	12	
Comisión de Adecuación de la Práctica Clínica, Tecnología y Adecuación de Medios Diagnósticos, Terapéuticos e Innovación	12	3
Comisión de Cuidados Enfermeros	11	8
Comisión de Docencia, Formación Continuada e Investigación	17	9
Comisión de Documentación Clínica	8	7
Comisión de Emergencias	14	7
Comisión de Farmacia y Terapéutica	11	13
Comisión de Infecciones Hospitalarias, Profilaxis y Política Antibiótica	13	9
Comisión de Medio Ambiente	12	8
Comisión de Quirófano y Seguridad en Quirófano	12	9
Comisión de Seguridad de la Información	13	12
Comisión de Transfusiones	12	10
Comité contra la Violencia	12	9
Comité de Calidad Percibida y Humanización	15	10
Comité de Comunicación	11	6
Comité de Ética para la Asistencia Sanitaria	16	10
Comité de Medicamentos Peligrosos	12	8
Comité del Dolor	12	7
Comité Técnico del Programa PASVEA	7	2
Unidad Funcional Gestión Riesgos Sanitarios	15	10

GRUPOS DE MEJORA

NOMBRE	Nº INTEGRANTES	NÚMERO REUNIONES 2023
Grupo para revisión de la metodología y equipos de actuación en caso de emergencia vital / parada cardiorrespiratoria	8	1
Grupo de Revisión de Incidentes de Seguridad del Paciente	7	34
Grupo de Mejora Prevención de Caídas en el área de Hospitalización	6	
Grupo de Mejora: Ulceras por Presión	5	
Grupo de Movilización Precoz del Paciente	4	
Grupo de Mejora: Sujeciones Físicas	9	
Grupo de Mejora: Prevención de Caídas en el área de Hospitalización	6	
Grupo de Trabajo de Alergia al Látex en Quirófano	5	5
Grupo de trabajo: Escuela de prótesis	5	
Grupo de trabajo: Prótesis de hombro. Cuidados de enfermería en hospitalización quirúrgica	4	
Grupo de trabajo: Procedimiento desinfección de piel en campo quirúrgico	3	
Grupo de trabajo: Protocolo de guías rápidas preparación intervenciones quirúrgicas		
Grupo de trabajo: Protocolo de recuperación funcional	5	5
Grupo de trabajo para el plan de atención a la fragilidad	5	4
Grupo de trabajo para la Gestión de gases medicinales: balas de O2	4	3
Grupo de trabajo: Proceso atención al Paciente	4	3
Grupo de trabajo: mapa de experiencia de paciente en CMA	2	5
Grupo de trabajo: dolor como quinta constante	6	8
Grupo de Mejora de la Circulación de Pacientes en Bloque Quirúrgico	4	

CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES

Certificaciones

El Hospital Universitario Santa Cristina, dispone de un Sistema de Gestión integrado de Calidad y Gestión Medioambiental, transversal a todo el hospital, que alcanza a toda su actividad, tanto a los procesos asistenciales como a los procesos de apoyo.

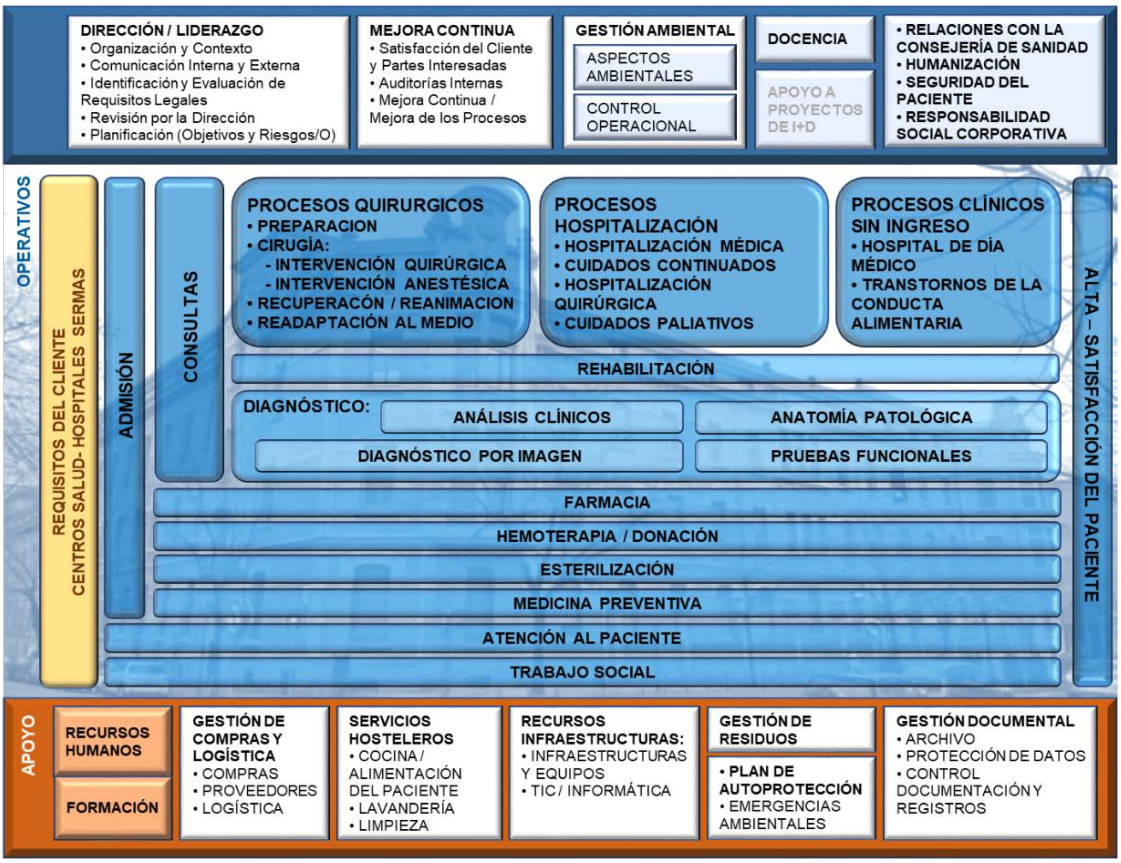
En 2023 renovó su certificación en estos dos sistemas mediante auditoría externa acreditada por ENAC.

SERVICIO/UNIDAD	NORMA	CERTIFICACIÓN INICIAL	VIGENCIA	ENTIDAD CERTIFICADORA
Procesos asistenciales y procesos de apoyo	UNE EN ISO 9001:2015	19/12/2018	8/1/2027	ADOK Certificación
Procesos asistenciales y procesos de apoyo	UNE EN ISO 14001:2015	9/1/2012	18/12/2027	ADOK Certificación

Como principales procesos asistenciales u operativos, este alcance incluye los siguientes:

- Admisión.
- Consultas.
- Procesos quirúrgicos.
- Procesos de Hospitalización: Médica, Quirúrgica, Cuidados Continuados y Cuidados Paliativos.
- Procesos Clínicos sin Ingreso: Hospital de Día y Unidad de Trastornos de la Conducta Alimentaria.
- Rehabilitación.
- Procesos de diagnóstico: Análisis Clínicos, Anatomía Patológica, Diagnóstico por Imagen y Pruebas Funcionales.
- Farmacia.
- Hemoterapia / Donación.
- Esterilización.
- Medicina Preventiva.
- Atención al Paciente.
- Trabajo Social.

El alcance en procesos completo del sistema de gestión integrado se desarrolló de forma transversal y queda reflejado en el mapa de procesos que incluimos a continuación:



En cuanto al Sistema de Gestión Ambiental, se renovó la certificación con el alcance a todas las Actividades del Hospital en sus 2 edificios de C/Maestro Vives 2 y 3

ADOK CERTIFICACIÓN

certifica que el sistema de gestión de la organización

HOSPITAL UNIVERSITARIO SANTA CRISTINA

cumple con los requisitos de la norma

UNE-EN ISO 9001:2015

Alcance de certificación:

Procesos asistenciales y procesos de apoyo.

Emplazamiento:

C/ Maestro Vives, 2 y 3 28009 MADRID

Nº de Certificado: 013364
Fecha de inicio: 09-01-2012
Fecha transferencia a Adok: 10-11-2021
Fecha de emisión: 17-12-2021
Fecha de validez: 08-01-2024

Miryam Jauregi
Directora General

ADOK CERTIFICACIÓN

certifica que el sistema de gestión de la organización

HOSPITAL UNIVERSITARIO SANTA CRISTINA

cumple con los requisitos de la norma

UNE-EN ISO 14001:2015

Alcance de certificación:

Procesos asistenciales y procesos de apoyo.

Emplazamiento:

C/ Maestro Vives, 2 y 3 28009 MADRID

Nº de Certificado: 023364
Fecha de inicio: 19-12-2018
Fecha transferencia a Adok: 10-11-2021
Fecha de emisión: 17-12-2021
Fecha de validez: 18-12-2024

Miryam Jauregi
Directora General

Acreditaciones

SERVICIO/UNIDAD	ACREDITACIÓN INICIAL	VIGENCIA DE LA ACREDITACIÓN	ENTIDAD ACREDITADORA
Hospital Sin Humo Categoría Bronce	2018		Red de Hospitales sin Humo de la Comunidad de Madrid
Certificado de inscripción - Registro de Huella de Carbono	2022		Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico

Otras actuaciones

- Reconocimiento como Centro Socialmente Responsable en la categoría de básico
- El corazón de Madrid – 35 años bombeando vida. En reconocimiento al Hospital por sus años de contribución y apoyo a la donación de sangre y captación de donantes.

El sistema al servicio de las personas

4

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

4. EL SISTEMA AL SERVICIO DE LAS PERSONAS

EXPERIENCIA DEL PACIENTE Y CALIDAD PERCIBIDA

El Servicio de información y Atención al Paciente es por sus propias características es un espacio donde el paciente y todos los usuarios transmiten su experiencia en nuestro centro y el grado de satisfacción con la misma. Es parte de nuestra función recoger todo este feedback de nuestros pacientes y transmitirlo a las distintas comisiones, servicios y a nuestra Dirección, para analizarlo y detectar en qué áreas debemos seguir trabajando con el objetivo de mejorar la calidad de nuestros servicios en todos sus aspectos, técnicos y humanos.

Así mismo, esta Unidad tiene un papel fundamental como departamento de información y orientación a los usuarios de nuestros servicios sanitarios, velando por el cumplimiento de sus derechos y obligaciones. Esta tarea se realiza a través de distintas funciones, todas vertebradas por la información y acogida al paciente y su entorno.

En nuestro centro este Servicio ha ido creciendo en actividad y funciones en los últimos años, adaptándonos a los nuevos requerimientos y necesidades, muchas surgidas en el contexto de la pandemia por SARS-CoV-2.

Durante el año 2023 fueron atendidas en nuestra Unidad 3.218 consultas, lo que ha supuesto un descenso de un 16% con respecto al ejercicio del año anterior. Los usuarios accedieron de manera presencial en un 57% de los casos, a través de nuestros teléfonos en un 26% de las consultas y de manera telemática a través de nuestro correo electrónico o del formulario dirigido a nuestro servicio en la web del hospital en un 15% de casos. Con relación a los datos del año 2022 la atención presencial ha aumentado en un 4%.

En cuanto a los principales motivos por los que los usuarios consultan a nuestra unidad, un año más son las solicitudes de documentación clínica (39%), otras consultas (17%), gestiones en relación con las citas para consultas o pruebas complementarias (13%) y consultas sobre información general (11%), que suponen en conjunto el 80% de ellas.

Con respecto a trámites que se realizan en la Unidad, destacar el registro de instrucciones previas (65 instrucciones otorgadas), la gestión de solicitudes para reintegro de gastos por material ortoprotésico (101 solicitudes registradas) y la tramitación de peticiones de cambio de centro por Libre Elección (53 peticiones tramitadas).

Otra de nuestras funciones principales es la acogida al paciente hospitalizado, con la visita personal de nuestros profesionales de enfermería para entregar la Guía de Acogida a quien no la tenga ya que estas se entregan al ingreso en el Servicio de Admisión y proporcionar toda la información relevante que el paciente y sus acompañantes necesiten durante el ingreso. Durante el año 2023 se han entregado 1.007 guías en nuestra visita a los pacientes hospitalizados. manteniendo la oferta de préstamo de tablets iniciado en el 2021, para aquellos pacientes o acompañantes que quieran participar en las actividades telemáticas que distintas asociaciones ofertan en colaboración con el SERMAS.

Se entregan periódicos gratuitos todos los días a quien lo desea.

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

RECLAMACIONES

	2022	2023	VAR.	%VAR.
RECLAMACIONES	147	169	22	14,96

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN

MOTIVO	% 2023
Disconformidad con la asistencia	21,30%
Citaciones	12,43%
Suspensión de Actos Asistenciales	10,06%
Desacuerdo con Organización y Normas	8,28%
Habitabilidad y confort	6,51%
Trato personal	6,51%

ÍNDICE DE RECLAMACIONES

	2022	2023	% VAR
Nº total de reclamaciones/10.000 actos asistenciales	11,21	13,83	23,37%

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

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

CALIDAD PERCIBIDA

En 2023 se continuó el proyecto para mejorar la información y su análisis en cuanto a la satisfacción de nuestros pacientes y usuarios mediante encuestas con el envío por SMS y su análisis a través de una plataforma de explotación de resultados.

La participación y respuesta de pacientes y familiares ha sido muy alta con un total de 26.575 encuestas recogidas y analizadas en 2023.

NPS

NPS es el acrónimo de Net Promoter Score®, y es una métrica que mide la satisfacción general, en nuestro caso, de las personas con la organización.

Con una sola pregunta, se consiguen datos sobre la propensión de clientes que tienen intención de recomendar el Hospital y su valoración general sobre éste. Los usuarios deben puntuar en una escala del 0 al 10, donde 0 se considera que es muy improbable que nos recomiende para trabajar en él y por el contrario, quien puntúa con un 10 definitivamente nos recomendaría.

Las personas según la puntuación otorgada se considerarían:

Promotores: puntúan con una probabilidad de 9 o 10. Son personas que han tenido una experiencia con el Hospital que, de alguna manera, ha enriquecido su vida. Recomiendan y hablan del Hospital con sus amigos y familiares y se toman tiempo para contestar encuestas, dar feedback y comentarios de mejora.

Pasivos: puntúan con una probabilidad de 7 u 8. Son personas que han consideran que el hospital les aporta justo lo que esperan. Sin una sensación especialmente positiva o negativa en su valoración general.

Detractores: puntúan con una probabilidad de 0 a 6. Son personas con una valoración que refleja insatisfacción con su relación con el Hospital, no se sienten contentos con la experiencia y trato recibidos

¿Cómo se calcula? La fórmula para calcular el NPS es:

NPS® = % promotores – % detractores

Este número puede oscilar entre -100 y 100

Encuestas a pacientes de Consultas de Ginecología

Participación: En 2023 se completaron un total de 8.150 encuestas

3.051 Comentarios

NPS 67

Encuesta a pacientes de Diagnóstico por Imagen

Participación: En 2023 se completaron un total de 13.041 encuestas

4.796 Comentarios

NPS 76

Encuesta a pacientes de Hospitalización

Participación: En 2023 se completaron un total de 204 encuestas

116 Comentarios

NPS Global 83

NPS Continuidad de cuidados 79

NPS Medicina interna 84

Encuesta a pacientes de Proceso Quirúrgico Con Ingreso

Participación: En 2023 se completaron un total de 990 encuestas

591 Comentarios

NPS Global 87

Encuesta a pacientes de Proceso Quirúrgico CMA

Participación: En 2023 se completaron un total de 3.637 encuestas

1.669 Comentarios

NPS Global 85

Encuesta a pacientes de Proceso Quirúrgico Cirugía Menor

Participación: En 2023 se completaron un total de 553 encuestas

249 Comentarios

NPS Global 82

En 2023 se realizó por primera vez en el Hospital Santa Cristina un Mapa de Experiencia de paciente en el proceso quirúrgico en CMA. Para el que se analizó la experiencia en dicho proceso de 2.225 pacientes.

OTRAS ACTIVIDADES DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS

Humanización

En 2023 el Comité de Calidad Percibida y Humanización del HUSCR realizó reuniones de coordinación con el Área de Coordinación de Proyectos de Humanización para la autoevaluación y aplicación del nuevo modelo SER+HUMANO y realizó una autoevaluación completa con dicho modelo. En la que se alcanzó una autoevaluación completa aportando evidencias con la versión 2023 del modelo.

Esta autoevaluación evidenció un cumplimiento del 81% de los requisitos del modelo con una puntuación de 482 puntos sobre 592 posibles cumpliendo el 100% de los requisitos básicos, el 80% de los criterios avanzados y el 79,2% de los excelentes.

La Jornada de Humanización "Somos y estamos. El valor del encuentro" se celebró el 17 de noviembre en el Hospital Universitario Santa Cristina.

El programa constó de:

- Conferencia inaugural "Una Dosis de Ilusión" Luis Galindo
- Mesa de Comunicaciones "Miradas humanizadas": 6 comunicaciones orales
- Defensa de póster: 6 posters con defensa oral breve de 2 minutos.
- Exposición de póster: 26 posters
- Mesa Debate "Desde mi vivencia": 6 representantes de usuarios, familiares y asociaciones de pacientes.
- Conferencia final: Autoliderazgo ante la Adversidad. Jessa de la Morena
- Exposición de fotografías realizadas por profesionales del HUSCR
- Entrega de premios: Mejor Comunicación Oral, Mejor Póster y Mejor Fotografía

En ella participaron:

- 231 solicitudes: 127 presenciales y resto virtuales
- 11 Centros de Salud, 20 Hospitales y 3 Direcciones Asistenciales.
- Profesionales del HSCR que intervinieron (por orden de representación): Enfermería, TMSCAE, Medicina, Gestión de hospital y Atención Primaria, Nutrición y Dietética, Terapia Ocupacional, Trabajo Social, Administración, Celadores, Fisioterapia y Cocina.

En 2023 se inició la realización de Rondas de Humanización por el Equipo Directivo del Hospital con representantes del Comité de Calidad Percibida y Humanización. Se realizaron 5 rondas en las siguientes unidades y procesos:

- Bloque Quirúrgico en turno de tarde
- Proceso de Transfusión
- Proceso de Histeroscopia / Proceso de Colposcopia
- Proceso de Endoscopias
- Unidad de Trastornos de la Conducta Alimentaria

Otras actuaciones

- Se realizó un mapa de la experiencia del paciente en el proceso quirúrgico en cirugía mayor ambulatoria (C.M.A.). Esta herramienta sirvió para visualizar todas las interacciones entre el paciente y el hospital a lo largo un proceso de atención y mostrar gráficamente los pasos o el viaje que hace el paciente en el proceso y la experiencia vivida.
- Con el objetivo de conocer las competencias profesionales y la trayectoria de los profesionales que se incorporan tras diferentes procesos se realizaron reuniones de la Dirección de Enfermería con el personal incorporado en grupos de no más de 10 profesionales incorporados en traslados y OPEs.

- Se realizaron conciertos de música en directo a cargo de la Asociación sin Ánimo de Lucro "Música en Vena" en distintas áreas del hospital.
- Se realizó un concurso de microrrelatos en el que participaron profesionales y estudiantes del HUSCR que presentaron relatos cuyo contenido debía estar relacionado con la Humanización y el Cuidado.
- En 2018 se comenzó la modificación progresiva de la iluminación en la hospitalización del Hospital y se fue procediendo a sustituir la iluminación convencional por bombillas LED y la instalación de sistemas de regulación de la intensidad. Durante el año 2023 se acometió la sustitución en las unidades de hospitalización A1 y B4.
- Se realizó la autoevaluación como Centro Socialmente Responsable que evidenció el cumplimiento tanto del 100% de los requisitos tanto de nivel básico como de nivel medio.

TRABAJO SOCIAL

INTERVENCIONES REALIZADAS	2023
Nº Historias Clínicas abiertas	529

Inicio del registro el 03/01/2023

ÁREAS DE PROCEDENCIA DE LOS PACIENTES	
CMA	4
Consultas externas	100
Hospitalización	405
UCC	178
UTCA	7
Medicina Interna	376
Paliativos	103
Cirugía	108
Demanda particular, iniciativa propia (intra y extra hospital)	101

RECURSOS QUE SE TRAMITAN	
LEY DE DEPENDENCIA	
-Valoración inicial	45
-Revisión de grado	26
-Cambio P.I.A.	11
-Trámite de urgencia	16
RESIDENCIA TEMPORAL	10
RESIDENCIAS DEFINITIVAS	78

RECURSOS QUE SE TRAMITAN	
INFORMACIÓN SOBRE RECURSOS	428
ACOMPAÑAMIENTOS	5
GESTIÓN DE RECURSOS SOCIALES AL ALTA	61
VIOLENCIA	1
POLÍTICA MORTUORIA Y RECURSOS FUNERARIOS	28
PLANIFICACIÓN FAMILIAR (IVE)	2
ONG, DISPENSARIO	11

REGISTRO DE VOLUNTADES ANTICIPADAS

Como todos los Servicios de Información y Atención al Paciente de la Comunidad de Madrid, somos Unidad de Registro de Voluntades Anticipadas o Instrucciones Previas.

En el año 2023 solicitaron el registro de sus instrucciones previas 65 usuarios.

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Durante 2023 se continuaron desarrollando las iniciativas y acciones retomadas en 2021 y 2022 después de la interrupción obligada por la pandemia con 3 objetivos principales:

1. Establecer alianzas con entidades externas para fomentar el voluntariado en la mejora de la atención a los pacientes y acompañantes que puedan tener necesidades específicas.
2. Mejorar la sensibilización de nuestro personal y nuestras partes interesadas (internas y externas) comunicando las acciones socialmente responsables que se realizan o promueven desde el Hospital.
3. Mejorar la sensibilización y proactividad de nuestras personas a participar en acciones y a mejorar su desempeño en cuanto a la Responsabilidad Social.

Se realizó una nueva revisión del análisis inicial de la situación para identificar áreas de mejora y posibles acciones y establecer acciones concretas dentro de estos 3 objetivos y se estableció un plan de acción y un seguimiento de las acciones iniciadas.

Cooperación

El hospital cooperó con el Proyecto Solidario SEYA mediante convenio suscrito con la Fundación amigos de Monkole para lo que se procedió a la Cesión gratuita de aparatos médicos desafectados.

En 2023 se realizaron 137 intervenciones quirúrgicas a ciudadanos desplazados desde Ucrania, transeúntes sin permiso de residencia, en situación de asilo político y personas extranjeras no registrados ni autorizados. Las principales intervenciones

abarcaron desde cataratas, a hernias inguinales y umbilicales, prótesis de cadera y prótesis de rodilla.

Asociaciones y voluntariado

Acuerdo con la Asociación de Jubilados

Dentro del Convenio marco de colaboración entre el Servicio Madrileño de Salud y el Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Madrid para el desarrollo de actividades de los médicos jubilados de enero de 2017, en el año 2021 se estableció entre la Gerencia del Hospitales y representantes de los médicos jubilados del hospital el procedimiento a seguir para la citación en consultas externas y técnicas diagnósticas de los facultativos jubilados y sus familiares de primer grado en nuestro hospital así como las áreas de colaboración con este colectivo.

La perspectiva ética y los códigos de buenas prácticas

El Hospital Universitario Santa Cristina cuenta con un Comité de Etica para la Asistencia Sanitaria (CEAS) de carácter consultivo e interdisciplinar creado para analizar y asesorar en la resolución de posibles conflictos éticos que se puedan producir en la práctica clínica-asistencial, y proponer protocolos de actuación para mejorar la calidad de la asistencia sanitaria y proteger los derechos de los pacientes.

En 2023 el CEAS debatió y valoró 3 casos con posible conflicto ético y emitió 2 informes. Validó 4 consentimientos informados y hojas de información a pacientes.

Organizó e impartió las acciones formativas: “Acercándonos a la Bioética a través del cine (1ª edición)” y Secretos del Cuerpo Humano, una Mirada desde la Vulnerabilidad. Ambas en formato cineforum.

El Hospital a través del CEAS y de tutores asignados, acogió a los estudiantes de prácticas del Master Oficial Universitario en Bioética Clínica de la Universidad Internacional Menéndez Pelayo y la Fundación Ortega y Gasset.

La transparencia

En 2023 se continuó con la identificación de los distintos grupos de interés del Hospital y su detección de necesidades y expectativas basándonos en la revisión de 2022.

Celebración Días Nacionales/Mundiales

DÍA MUNDIAL HIGIENE DE MANOS

El hospital Santa Cristina para conmemorar el día mundial de la higiene de manos en 2023 realizó las siguientes actividades:

- Se preparó material audiovisual (video) para presentar a la convocatoria de la III edición del concurso sobre iniciativas de sensibilización en higiene de manos llevadas a cabo en los centros asistenciales promovido por la

Consejería de Sanidad. El título de nuestro video fue: “El poder está en tur manos, la prueba final”

- En los días previos se realizaron talleres de higiene de manos con las personas que acuden al centro de día de la unidad de trastornos de la conducta alimentaria.
- El día 05 de mayo se realizaron en turno de mañana talleres de higiene de manos con la lámpara para la verificación de la técnica en:
  - Celadores
  - Cocina
  - Unidades de reanimación, URPA y readaptación al medio
  - Unidad de trastornos de la conducta alimentaria y en los 7 controles de hospitalización.

Tanto en los talleres como en una mesa informativa instalada en Hall del edificio A, profesionales sanitarios (personal de medicina preventiva) se encargaron de informar a los profesionales o usuarios en general que se acercaban de la realización correcta la técnica de higiene de manos y animando a las personas que de forma voluntaria hicieran higiene de manos y comprobaban su eficacia en la lámpara de luz ultravioleta.

En dichos talleres se entregó material suministrado por las empresas (petacas de bolsillo con gel hidroalcohólico, piruletas de caramelo, libretas, rotuladores).

También se editó un número especial monográfico sobre higiene de manos en la revista semanal UTCA News.

DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE

Con motivo del Día Mundial que se celebró el día 5 de junio con el lema "Sin contaminación por plásticos", la Comisión de Medio Ambiente, hizo partícipes a todos los trabajadores en la celebración con la propuesta propuesta consistente en la realización de "esculturas " que representaban la tierra en forma de globo.

Fueron expuestas en la entrada del hospital y simbólicamente sirvieron de urna o buzón para recoger iniciativas que podemos llevar a cabo en nuestro hospital sobre la reducción del consumo de plástico.

Fueron realizadas con materiale reciclados. La invitación se hizo extensiva a familiares y pacientes, para tomar conciencia y dar visibilidadad la importancia de “Reducir, Reutilizar y Reciclar” el plástico en nuestra actividad.

Destacamos la obra realizada por el grupo de pacientes de la UTCA, que con su obra lanzaron una llamada de atención sobre la gran diferencia entre los paises respecto al consumo de plástico.

Está previsto que el grupo de trabajo de "Residuos", dependiente de la Comisión de Medio Ambiente desarrolle un proyecto consistente en la disminución del consumo de plástico teniendo en cuenta el más perjudicial, con el objetivo de identificar artículos "clave" para el despliegue de medidas para la reducción del plástico tanto de uso sanitario como no sanitario. Para ello se adoptará la metodología contenida en la publicación "Medición y reducción de plásticos en el sector sanitario" publicado por la organización HCWH -Health Care Without Harm Europa-.

Mesas solidarias / informativas

A lo largo del año 2023, el HUSC facilitó un espacio situado en la entrada del edificio B para la realización de campañas de sensibilización e información a las siguientes organizaciones:

ORGANIZACIÓN	PERIODO
MÉDICOS SIN FRONTERAS	19 -25 FEBRERO
FUNDACIÓN CRIS CONTRA EL CÁNCER	31 JULIO, 1-4 AGOSTO
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER	31 MAYO Y 19 OCTUBRE
FUNDACIÓN ALADINA	16-19 NOVIEMBRE
ALDEAS INFANTILES	2-6 OCTUBRE
CRUZ ROJA ESPAÑOLA	16 MAYO-19 JULIO

PREMIOS INSTITUCIONALES

- Primer Premio del Año" otorgado por el periódico La Razón al Dr. Rafael Llopis Miró con ocasión de los "V PREMIOS MÉDICOS DEL AÑO EN CIRUGÍA PROTÉSICA DE CADERA Y RODILLA".

- Primer premio a la mejor Comunicación Oral, otorgado por el Comité Científico, fue para Borja Herranz Checa, TMSCAE de la Unidad de Medicina

Interna, por su trabajo Agente Herranz. Misión tutorización: Implementación y Evaluación.

- El 22 de marzo, bajo el lema “AVANZANDO EN EL CUIDADO”, organizado por el Hospital Universitario La Paz, la 6 ª Jornada Nacional de Técnicos en Cuidados Auxiliares de Enfermería.

- El premio a la mejor Comunicación Oral, otorgado por el Comité Científico, fue para Borja Herranz Checa, TMSCAE de la Unidad de Medicina Interna, por su trabajo Agente Herranz. Misión tutorización: Implementación y Evaluación.

Los profesionales del hospital

Recursos humanos
Seguridad y salud laboral

5

5. LOS PROFESIONALES DE L HOSPITAL

RECURSOS HUMANOS

El Portal Estadístico de Personal del Servicio Madrileño de Salud, proporciona información sobre el total de efectivos de todos los grupos profesionales adscritos a sus centros sanitarios, con un diseño funcional que ofrece, además de los datos globales, tablas y gráficos de los datos más relevantes para una mejor comprensión de los mismos. Con esta publicación se da respuesta a lo que establece la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad de Madrid, sobre las medidas de transparencia, acceso a la información y buen Gobierno.

Para conocer los recursos humanos del Hospital Universitario Santa Cristina durante el año 2022 puede consultar el siguiente enlace: https://www.comunidad.madrid/servicios/salud/portal-estadistico-personal-servicio-madrileno-salud#historico.

Desarrollo profesional

La Ley 16/2003 de 28 de mayo de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud, y en la Ley 44/2003, de 21 de noviembre de Ordenación de las Profesiones Sanitarias, y la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud, se regula la Carrera Profesional, como elemento de motivación para los profesionales del Sistema Nacional de Salud, proceso que permite mostrar y valorar el devenir de la vida profesional.

Reconocimiento

La carrera profesional viene regulada en la Ley 16/2003 de 28 de mayo de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud, en la ley 44/2003, de 21 de noviembre de Ordenación de las Profesiones Sanitarias y en la ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud, como el derecho de los profesionales del Sistema Nacional, sin distinción de categorías o actividades profesionales, a progresar de forma individualizada como reconocimiento a su desarrollo profesional.

En este sentido y por acuerdo de 25 de enero de 2007, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, se aprobó el modelo de carrera profesional para licenciados y diplomados sanitarios del régimen estatutario.

Mediante acuerdo de la Mesa Sectorial de 12 de enero de 2017, se incorpora como nuevo anexo al Acuerdo de 25 de enero de 2007 del Consejo de Gobierno, el denominado Anexo III, con el fin de regular el modelo de carrera profesional de las categorías estatutarias correspondientes a los profesionales del área sanitaria de formación profesional, así como al personal estatutario de Gestión y Servicios.

Conciliación laboral

El Texto consolidado y actualizado del Pacto del 30 de noviembre de 2021, en sustitución del acuerdo alcanzado en la Mesa Sectorial de Sanidad del 10 de diciembre de 2015, aborda las cuestiones relacionadas con vacaciones, permisos y licencias del personal estatutario que presta servicios en el Servicio Madrileño de Salud. Este documento contempla una variedad de permisos diseñados para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores, permitiéndoles conciliar de manera más efectiva su vida personal y familiar con sus responsabilidades laborales.

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL -

- Exámenes de salud: 119
- Adaptaciones de puestos: 16
- Vacunas administradas:
  - Gripe: 381
  - Otras: 21
  - Vacunas frente a COVID-19: 258
- Accidentes biológicos: 16

Gestión del conocimiento

Docencia
Formación continuada

6

6. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

DOCENCIA

Formación Pregrado

TITULACIÓN	Nº ALUMNOS	CENTRO
Técnico Medio Cuidados Auxiliares de Enfermería	5	IES JAIME FERRÁN CLUA
	6	IES JUAN DE MAIRENA
	3	IES MIRASIERRA
	7	IES LAS MUSAS
	4	MARIA INMACULADA
	1	IES ANTONIO MACHADO
Técnico Medio en Farmacia	0	
Técnico Superior en Imagen para El Diagnóstico	6	IES CLAUDIO GALENO
	3	U. ALFONSO X EL SABIO
Técnico Superior en Anatomía Patológica	4	IES SAN JUAN DE LA CRUZ
	4	IES RIOS ROSAS
Técnico Superior en Laboratorio Clínico	4	IES MORATALAZ
	3	IES VILLAVERDE
	3	IES LAS MUSAS
Técnico Superior en Dietética	2	IES MIRASIERRA
Técnico y Documentación Administración Sanitaria	1	IES MIRASIERRA
TOTAL	56	

Formación de Grado

TITULACIÓN	Nº ALUMNOS	UNIVERSIDAD
Medicina	21	EUROPEA
Enfermería	68	E.U.E CRUZ ROJA-U.A.M
	30	COMILLAS
	19	ALFONSO X EL SABIO
Fisioterapia	19	EUROPEA
Terapia Ocupacional	5	LA SALLE
	1	AUTÓNOMA DE MADRID
TOTAL	163	

Formación Posgrado

MÁSTER	Nº ALUMNOS	UNIVERSIDAD
MÁSTER EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE ENFERMERÍA		EUROPEA
MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN Y PLANIFICACIÓN SANITARIA PARA DIRECTIVOS DE LA SALUD		EUROPEA
MÁSTER PSICOLOGÍA GENERAL SANITARIA	5	AUTONOMA DE MADRID
TRASTORNO DE LA CONDUCTA ALIMETARIA Y OBESIDAD	16	EUROPEA
TOTAL	21	

Nº DE PROFESIONAL VINCULADOS A LA UNIVERSIDAD EN LA FORMACIÓN DE GRADO POR FAVOR COMPLETAR

- GRADO EN ENFERMERÍA 3
- SERVICIO DE MEDICINA INTERNA Y GERIATRÍA 2
- SERVICIO DE CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVO 10

Formación de Especialistas

Nº DE ESPECIALISTAS EN FORMACIÓN. AÑO 2023

ESPECIALIDAD	R 1	R2	R3	R4	R5	TOTAL
Psicología Clínica		1				1
Psiquiatría						
TOTAL						1

ESPECIALIDADES ENFERMERÍA	R1	R2				TOTAL
Enf Salud Mental	3					3
TOTAL ENFERMERÍA						3
TOTAL RESIDENTES EN FORMACIÓN						**4**

ROTACIONES EXTERNAS Y ESTANCIAS FORMATIVAS

	NÚMERO
Residentes rotantes de otros Centros	56
Médicos Visitantes Extranjeros	8
Enfermeras Residentes rotantes de otros Centros	3
TOTAL	67

VISITAS AL HOSPITAL

	NÚMERO
PROGRAMA 4º ESO + EMPRESA	1
TOTAL	1

FORMACIÓN TRANSVERSAL PARA RESIDENTES

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	HORAS DURACIÓN	TIPO DE ACTIVIDAD	DIRIGIDO A	Nº ASISTENTES
TÉCNICAS ECOGRÁFICAS EN ANESTESIA LOCORREGIONAL	16	CURSO	RESIDENTES DE ANESTESIOLOGÍA	15
X CURSO BÁSICO DE FORMACIÓN EN CIRUGÍA ARTROSCÓPICA DE HOMBRO Y RODILLA (DRYLAB)	8	CURSO	RESIDENTES EN TRAUMATOLOGÍA	30
III EDICIÓN. CURSO BÁSICO TEÓRICO-PRÁCTICO	6	CURSO	RESIDENTES EN TRAUMATOLOGÍA	12
RESIDENT & FELLOW EDUCATIONAL PROGRAM (CADERA)	8	CURSO	RESIDENTES EN TRAUMATOLOGÍA	12
RESIDENT & FELLOW EDUCATIONAL PROGRAM (RODILLA)	8	CURSO	RESIDENTES EN TRAUMATOLOGÍA	12

FORMACIÓN CONTINUADA

FORMACIÓN CONTINUADA	2023
N° Actividades dentro del Plan de Formación Continuada de la Consejería de Sanidad	31
N° Actividades sin financiación	11
N° Actividades dentro del Plan de Formación para Empleados Públicos de la Comunidad de Madrid	8
Porcentaje de actividades acreditadas	94,11%
N° de horas de formación impartidas	536
N° Profesionales asistentes a las actividades	1145
TOTAL ACTIVIDADES	50

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	HORAS DURACIÓN	TIPO DE ACTIVIDAD	DIRIGIDO A	N° ASISTENTES
ABORDAJE INTEGRAL AL PACIENTE GERIÁTRICO HOSPITALIZADO	12	Curso	EN;ae;ME	13
ACERCÁNDONOS A LA BIOÉTICA A TRAVÉS DEL CINE. LOS PRINCIPIOS DE LA BIOÉTICA, BASE DE LAS PROFESIONES SANITARIAS	14	Curso	Todas	21
BIBLIOTECA VIRTUAL DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD – OPAC HOSPITAL UNIVERSITARIO SANTA CRISTINA. BÚSQUEDA DE EVIDENCIA CIENTÍFICA EN CIENCIAS DE LA SALUD	12	Curso	EN;ME;FI;ae:la;id;ap	11
CUIDADOS AL PACIENTE QUIRÚRGICO HOSPITALIZADO. CIRUGÍA TRAUMATOLÓGICA: ARTROPLASTIA DE RODILLA, CADERA Y ARTROSCOPIA DE HOMBRO	10	Curso	EN;ae	15
CUIDADOS DE ENFERMERÍA AL PACIENTE PORTADOR DE ESTOMAS	16	Curso	EN	24
CUIDANDO A LA PERSONA ENFERMA Y SU FAMILIAR MEDIANTE EL SOPORTE AL PROFESIONAL: "CUANDO LA EMPATÍA DUELE"	15	Curso	EN;ae	12
ECOGRAFÍA EN FISIOTERAPIA. INTRODUCCIÓN A LA ANATOMÍA MUSCULOESQUELÉTICA	20	Curso	FI	11
EL TUTOR DE ESTUDIANTES DE ALUMNOS DE CICLO	20	Curso	ae;la;ap;id;dietética	19

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	HORAS DURACIÓN	TIPO DE ACTIVIDAD	DIRIGIDO A	Nº ASISTENTES
FORMATIVO. EL COACHING EDUCATIVO COMO HERRAMIENTA EN LA PRÁCTICA DOCENTE.				
FLEXIBILIDAD Y GESTIÓN DEL CAMBIO EN EL ENTORNO SANITARIO	15	Curso	Todas	25
HUMANIZANDO LA ATENCIÓN A PACIENTES Y CUIDADORES	10	Curso	Todas	24
LA EMPATÍA Y LA ASERTIVIDAD COMO HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTOS EN EL ENTORNO SANITARIO	15	Curso	Todas	24
LIDERAZGO AL SERVICIO. GESTIÓN DE PERSONAS EN EL ÁMBITO SANITARIO	16	Curso	Todas	16
SEGURIDAD, HUMANIZACIÓN Y BUENAS PRÁCTICAS EN ANESTESIA	25	Curso	EN;ME	10
SEGURIDAD DEL PACIENTE Y GESTIÓN DEL RIESGO SANITARIO EN EL PROCESO QUIRÚRGICO ED. 01	10	Curso	EN;ME;ae	23
SIMULACIÓN EN SITUACIONES CRÍTICAS EN ANESTESIA: INTOXICACIÓN POR ANESTÉSICOS LOCALES Y BRADIARRITMIAS/BLOQUEOS DE LA CONDUCCIÓN	6	Curso	EN;ME	13
SISTEMAS ISO 9001 AVANZADOS – APLICACIÓN DE MODELO ISO 9001:2015 AL SISTEMA DE GESTIÓN DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SANTA CRISTINA	10	Curso	Todas	17
SOPORTE VITAL BÁSICO. ED 03	7	Curso	Todas	23
SOPORTE VITAL BÁSICO. ED 04	7	Curso	Todas	19
USO, MANEJO Y MANTENIMIENTO DEL MICROSCOPIO ÓPTICO. ED. 01	5	Curso	TEL;TAP	11
USO, MANEJO Y MANTENIMIENTO DEL MICROSCOPIO ÓPTICO. ED. 02	5	Curso	TEL;TAP	12
MAPA DE EXPERIENCIA DE PACIENTE. HERRAMIENTA DE GESTIÓN PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL PROCESO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL U. SANTA CRISTINA.	10	Curso	Todas	21
SEMINARIO DOLOR, PREVENCIÓN DE CAÍDAS Y MOVILIZACIÓN PRECOZ EN	6	Seminario	EN;ae	19

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	HORAS DURACIÓN	TIPO DE ACTIVIDAD	DIRIGIDO A	Nº ASISTENTES
PACIENTE MAYOR FRÁGIL. INTERVENCIONES DEL EQUIPO DE ENFERMERÍA ED 01				
SEMINARIO DOLOR, PREVENCIÓN DE CAÍDAS Y MOVILIZACIÓN PRECOZ EN PACIENTE MAYOR FRÁGIL. INTERVENCIONES DEL EQUIPO DE ENFERMERÍA ED 02	6	Seminario	EN;ae	25
SEMINARIO DOLOR, PREVENCIÓN DE CAÍDAS Y MOVILIZACIÓN PRECOZ EN PACIENTE MAYOR FRÁGIL. INTERVENCIONES DEL EQUIPO DE ENFERMERÍA ED 03	6	Seminario	EN;ae	36
SEMINARIO DOLOR, PREVENCIÓN DE CAÍDAS Y MOVILIZACIÓN PRECOZ EN PACIENTE MAYOR FRÁGIL. INTERVENCIONES DEL EQUIPO DE ENFERMERÍA ED 04	6	Seminario	EN;ae	30
SEMINARIO DOLOR, PREVENCIÓN DE CAÍDAS Y MOVILIZACIÓN PRECOZ EN PACIENTE MAYOR FRÁGIL. INTERVENCIONES DEL EQUIPO DE ENFERMERÍA ED 05	6	Seminario	EN;ae	19
SEMINARIO DOLOR, PREVENCIÓN DE CAÍDAS Y MOVILIZACIÓN PRECOZ EN PACIENTE MAYOR FRÁGIL. INTERVENCIONES DEL EQUIPO DE ENFERMERÍA ED 06	6	Seminario	EN;ae	17
IGUALDAD Y VIOLENCIA DE GÉNERO	10	Curso	Todas	22
DIETÉTICA HOSPITALARIA. CUIDADO NUTRICIONAL DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS	10	Curso	EN;ae	20
SOMOS Y ESTAMOS. EL VALOR DEL ENCUENTRO. JORNADA DE HUMANIZACIÓN	6	Jornada	Todas	176
DESARROLLO DE COMPETENCIAS PARA LA TUTORIZACIÓN DE ALUMNOS DE GRADO	20	Curso	EN;ME;PS;UN;TO	24
MENTE SANA EN CUERPO SANO	15	Curso	Personal no sanitario, celadores y personal sanitario	19
GESTIÓN DEL ESTRÉS Y PREVENCIÓN DEL BURNOUT EN EL ÁMBITO SANITARIO	10	Curso	Todos los profesionales	20

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	HORAS DURACIÓN	TIPO DE ACTIVIDAD	DIRIGIDO A	Nº ASISTENTES
GESTIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO SANITARIO HOSPITAL UNIVERSITARIO SANTA CRISTINA	10	Curso	Todos los profesionales	23
ACTUACIÓN ANTE URGENCIA Y EMERGENCIAS Y PRIMEROS AUXILIOS HOSPITAL UNIVERSITARIO SANTA CRISTINA	10	Curso	Todos los profesionales	22
ESCUELA DE ESPALDA PARA LA PREVENCIÓN DE LESIONES EN EL ÁMBITO SANITARIO	15	Curso	Todos los profesionales	17
ACTUACIÓN DEL PERSONAL SANITARIO Y NO SANITARIO EN UNIDADES DE PSIQUIATRÍA. U.T.C.A	10	Curso	Personal sanitario, Personal no sanitario celadores	22
ACTUACIÓN DEL PERSONAL SANITARIO Y NO SANITARIO EN UNIDADES DE HOSPITALIZACIÓN DE PACIENTES POSTQUIRÚRGICOS	10	Curso	Personal sanitario, Personal no sanitario celadores	22
RETRIBUCIONES PERSONAL ESTATUTARIO SERMAS Y GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN RECURSOS HUMANOS	10	Curso	Todos los profesionales	12
ORGANIZACIÓN DE EMERGENCIAS COMITÉ EMERGENCIAS	2	TALLER FORMATIVO	EQUIPO DIRECTIVO	6
ORGANIZACIÓN DE EMERGENCIAS JEFE DE EMERGENCIAS, JEFE DE INTERVENVIÓN, EQUIPO DE INTERVENCIÓN, PUESTO DE MANDO, JEFES DE ZONA, MIEMBROS COMISIÓN DE EMERGENCIAS.	2	2 TALLERES FORMATIVOS	PROFESIONALES DE LOS EQUIPOS DE EMERGENCIAS PAU	107
PRESENTACIÓN PLAN DE AUTOPROTECCIÓN.	2	2 TALLERES FORMATIVOS	TODOS LOS PROFESIONALES	53

SESIONES CLÍNICAS

FECHA	TEMA	SERVICIO/SECCIÓN
GENERALES		
10/03/2023 al 15/11/2023	Programa de formación continuada y actualización de conocimientos en hospitalización quirúrgica.	Hospitalización Quirúrgica
04/11/2022 al 23/06/23	Actualización y avances en Radiologia	Radiología
14/10/2022 al 16/06/2023	Actualizaciones en cirugía ortopédica y traumatología. Ed 12	Traumatología
09/12/2022 al 30/06/2023	Sesiones clínicas de urología	Urología
EXTRAORDINARIAS		
02/06/2023	TALLER: Manejo de instrumental de cirugía laparoscópica	Bloque quirúrgico
06/06/2024	CINEFORUM: “Secretos del cuerpo humano, una mirada desde la vulnerabilidad”	Todos

Investigación: I+D+i

7

Proyectos de investigación
Grupos investigadores
Publicaciones científicas
Biblioteca en Ciencias de la Salud

7. INVESTIGACIÓN: I+D+i

RESUMEN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN EN 2023 SEGÚN FINANCIADOR

	NUEVOS	TOTAL
Otras formas de financiación (grupos, sociedades, fundaciones,...)	1	1
Sin financiador	2	2
TOTAL	3	3

PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO	FINANCIADOR
Identificación y evaluación de biomarcadores relacionados con la hipoxia para el diagnóstico no invasivo de la enfermedad hepática grasa no alcohólica y del daño vascular asociado	10.551,18 €
Assessment of bone morphogenetic proteins as novel potential biomarkers for non-invasive management of patients with non-alcoholic fatty liver disease	9.373,70 €
Caracterización de nuevas dianas moleculares en la fisiopatología de le enfermedad hepática grasa no alcohólica	90.107,22€
Plan estratégico multinivel para la microeliminación de la hepatitis C en un área sanitaria de la Comunidad de Madrid	22.500 €
Red de excelencia de investigación en Hipoxia (SAF2017-90794-REDT) Ministerio de Economía, Industria y Competitividad Coordinador: Edurne Berra	22.000 €
Red de enfermedades metabólicas y cáncer (red2018-102799-T) Ministerio de ciencia, Innovación y Universidades Coordinador. José Carlos Fernández-Checa	10.000 €
Contrato de I + D + I competitivos con administraciones públicas. Contrato predoctoral Garantía Juvenil. Beneficiario: Patricia Marañón Barnusell. Entidad financiera: Comunidad de Madrid (18/1/19 al 17/1/2020)	25.000 €
Análisis de la situación profesional en la indicación, uso y autorización de medicamentos y productos sanitarios de uso humano por parte de las enfermeras en el contexto internacional	2.353 €
Elucidating key molecular pathways driving non-alcoholic fatty liver disease linked to the obstructive sleep apnea syndrome: Diagnostic and therapeutic implications Investigator principal: Dr. Carmelo García Monzón- Co-investigator principal: Dr. Pedro Landete Rodríguez Número de expediente: PI20/00837 (01/01/21 al 31/12/2020) Organismo financiador: Instituto de Salud Carlos III	147.620€
Estudio descriptivo de población con trastornos de la conducta alimentaria	-
Evaluación del Gasto Energético en Reposo (GER) mediante calorimetría indirecta de un colectivo de pacientes en Diálisis	-

GRUPOS INVESTIGADORES

Línea de investigación: Enfermedades del hígado.

- Investigador principal- Carmelo García Monzón
- Investigadora colaboradora- Elvira Del Pozo Maroto
- Investigador colaborador- Pablo Solís Muñoz
- Investigadora colaboradora- Lucía Domínguez Alcón
- Investigadora colaboradora- Milagros Tobar Izquierdo
- Investigadora colaboradora- Alicia Sáez Sáez
- Investigador colaborador- Javier Rodriguez de Cía
- Investigador colaborador- Juan Gallego Galiana

PUBLICACIONES CIENTÍFICAS

	NÚMERO DE PUBLICACIONES	FACTOR DE IMPACTO	FACTOR DE IMPACTO % PUBLICACIONES PRIMER QUARTIL
Abstract of Published Item	1	20,3	3.23%
Artículos	24	113,7	51,61%
Corrección	2	14,5	6,45%
Material Editorial	4	44,4	6,46%
Total	31	192,9	67,75%

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

PUBLICACIONES (NOMBRE DE LA REVISTA)	NÚMERO TOTAL DE ARTÍCULOS PUBLICADOS EN LA REVISTA	FACTOR DE IMPACTO DE LA REVISTA	FACTOR DE IMPACTO TOTAL
ALIMENTARY PHARMACOLOGY & THERAPEUTICS	1	6,6	6,6
ANTIOXIDANTS	3	6	18
BIOMARKER RESEARCH	1	9,5	9,5
BIOMEDICINES	1	3,9	3,9
BIOMEDICINE AND PHARMACOTHERAPY	1	6,9	6,9
CELL REPORTS	1	7,5	7,5
EXCLI Journal	1	3,8	3,8
FOLIA MORPHOLOGICA	1	1,2	1,2
FRONTIERS IN CARDIOVASCULAR MEDICINE	1	2,8	2,8
FRONTIERS IN CELL AND DEVELOPMENTAL BIOLOGY	1	4,6	4,6
FRONTIERS IN ONCOLOGY	1	3,5	3,5
HERNIA	1	2,6	2,6
INTERNATIONAL JOURNAL OF GYNECOLOGICAL CANCER	2	4,1	8,2
ISCIENCE	1	4,6	4,6
JOURNAL OF CEREBRAL BLOOD FLOW AND METABOLISM	1	4,9	4,9
LIVER INTERNATIONAL	1	6	6
MEDICINA BALEAR	1	0,2	0,2

PUBLICACIONES (NOMBRE DE LA REVISTA)	NÚMERO TOTAL DE ARTÍCULOS PUBLICADOS EN LA REVISTA	FACTOR DE IMPACTO DE LA REVISTA	FACTOR DE IMPACTO TOTAL
MOLECULES (Basel, Switzerland)	1	4,2	4,2
PHARMACEUTICS	1	4,9	4,9
PROGRESS IN NEURO-PSYCHOPHARMACOLOGY AND BIOLOGICAL PSYCHIATRY	1	5,3	5,3
VACCINE	1	4,5	4,5
TOTAL	**24**	**97,6**	**113,7**

BIBLIOTECA EN CIENCIAS DE LA SALUD

SERVICIO	VOLUMEN
Nº Total de Peticiones tramitadas	1.104
Nº Peticiones tramitadas C17	821
Nº Peticiones internas	862
Nº Peticiones externas	242
Nº Peticiones rechazadas	53
Nº peticiones suministradas directamente	588
Búsquedas bibliográficas	67
Compulsas de artículos electrónicos	9
Nº citas Asesoría científica	67

RECURSOS	NÚMERO/CARACTERÍSTICAS
Revistas-e ciencias de la salud	5.000 / Biblioteca Virtual Consejería de Sanidad
Libros - e ciencias de la salud	1.153 / Biblioteca Virtual Consejería de Sanidad
UpToDate	1 / Biblioteca Virtual Consejería de Sanidad
Bases de datos	9 / Biblioteca Virtual Consejería de Sanidad

Sostenibilidad y Gestión económica

8

Gestión Económica
Farmacia

8. SOSTENIBILIDAD Y GESTIÓN ECONÓMICA

GESTIÓN ECONÓMICA

Obligaciones Reconocidas

	2022	2023
GASTOS DE PERSONAL*	38.673.916	42.220.528
GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS	12.335.669	10.351.612
INVERSIONES REALES	595.254	1.865.363
ACTIVOS FINANCIEROS	14.077	20.653
TOTAL	51.618.916	54.458.156

**(No se incluyen las obligaciones referidas a Formación de Personal Sanitario, recogidas en el programa 312F)*
Fuente: Dirección General de Gestión Económico-Financiera

FARMACIA

COMPRAS	AÑO 2023	% INC 2023/2022
Total adquisiciones directas	864.620	-9,22%
ANTÍDOTOS	118.223	-8,05%
ANTIBIÓTICOS	71.307	-26,29%
PERIQUIRÚRGICOS	67.232	18,43%
RESTO DE PRODUCTOS	56.617	-8,16%
ELECTROLITOS	45.530	-2,95%

Fuente: Dirección General de Gestión Económico-Financiera.

Indicadores Farmacoterapéuticos

INDICADORES DE MANUAL	
Coste hospitalización farmacia/UCH	146 €
Ratio adquisiciones contables/adq PVL iva	0,75
% EFG adquisición directa	34,07%

**NV: No valorable por no tener pacientes.*
Fuente: Subdirección General de Farmacia y Productos Sanitarios

Otras actividades del hospital

Destacados del Año

9

9. OTRAS ACTIVIDADES DEL HOSPITAL

17/02/2023 Presentación del Programa PIATCA

15/03/2023 Curso de Cine y Bioética

18/04/2023 I Jornadas Soledad no deseada

19/05/2023 III Edición del Curso Básico Cirugía del Antepié.

19/05/2023 Concurso de Microrrelatos

24/05/2023 Avances en Vacunas y Más

30/05/2023 Uso Historia Clínica Digital

17 y 21 /02/2023 Curso de Experiencia del Paciente

Detección y abordaje de Trastornos de la Alimentación en Atención Primaria

11/10/2023 Día Mundial de Cuidados Paliativos

19/10/2023 Jornada Técnica Actuaciones en Seguridad del Paciente

20/10/2023 X Curso Básico de Cirugía Artroscópica de Hombro y Rodilla

14/11/2023 I Jornadas de buenas prácticas en promoción de la longevidad saludable

17/11/2023 Jornadas de Humanización

DESTACADOS DEL AÑO

En el año 2023 fueron varias las noticias que con origen en el hospital se enviaron a los medios de comunicación:

- El Hospital Santa Cristina reabre su punto de donación de sangre (06/02/23).
- El Hospital Santa Cristina celebra el Día Internacional de la Enfermería con su primer concurso de microrrelatos (26/05/2013).
- El Hospital Santa Cristina celebra su Maratón dre donación de sangre 13 de junio (13/06/2023).
- El Hospital Santa Cristina amplía su Servicio de Diagnóstico por Imagen con la incorporación de una Resonancia Magnética, un TC espectral dual y CEMS que permite la realización de mamografías con contraste (06/07/2023).
- El Hospital Santa Cristina asesora a profesionales de Atención primaria en la detección y abordaje de trastornos de la alimentación (06/10/2023).
- La Comunidad de Madrid atiende cada año a más de 12.500 pacientes en las unidades de cuidados paliativos (Visita de la Consejera Fátima Matute al hospital).
- El Hospital Santa Cristina celebra una Maratón de donación de sangre el jueves 16 de noviembre (15/11/2023).
- El Hospital Santa Cristina celebra su Jornada de Humanización “Somos y Estamos: el valor del encuentro” para visibilizar experiencias de profesionales y usuarios (18/12/2023).
  Con el objetivo de ser un espacio de encuentro entre distintos profesionales, junto con el entorno más cercano al enfermo y para visibilizar experiencias

que tienen en común el valor de la humanización, para lo que se escogió el lema 'Somos y estamos, el valor del encuentro'. Entre las distintas actividades de la reunión, los asistentes pudieron disfrutar de dos conferencias y dos mesas de comunicaciones, en las que se apostó por la multidisciplinariedad y el protagonismo de pacientes y familiares y de las recetas diseñadas por las nutricionistas del hospital que pueden adaptarse a los requerimientos de distintos tipos de pacientes.

SaludMadrid