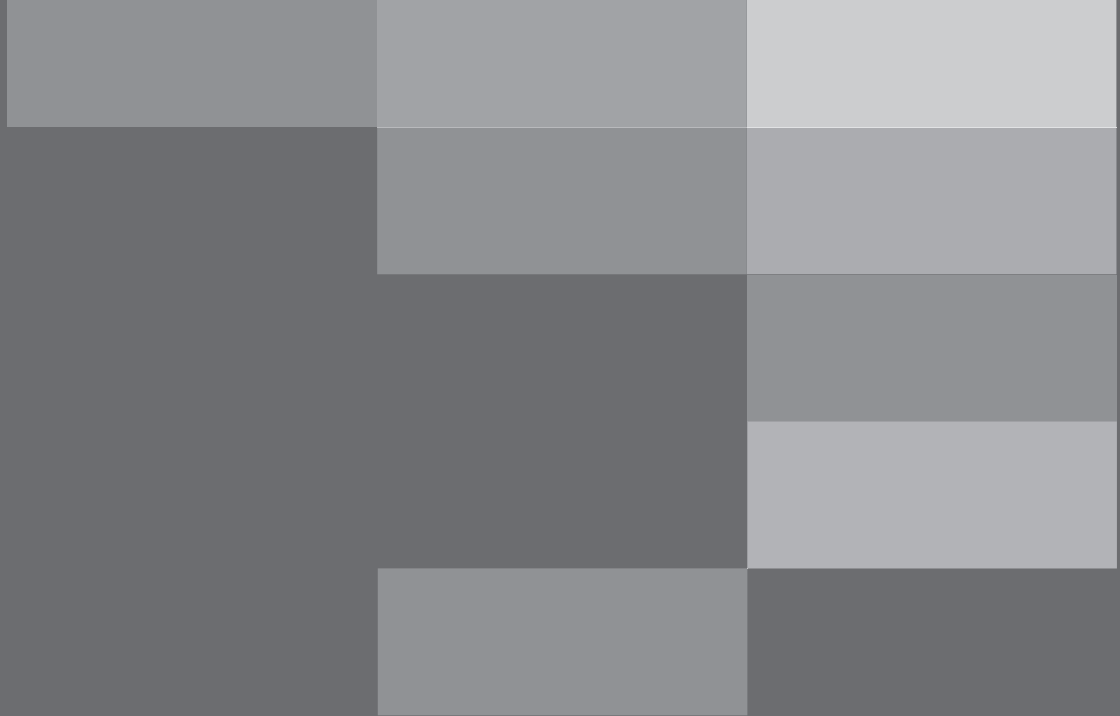


2007

MEMORIA

HM
HOSPITALES





Memoria 2007 - 2

ÍNDICE

Grupo Hospital de Madrid	4
Un Modelo de Gestión	5
Decálogo de un hospital	6
1. Presentación del Grupo Hospital de Madrid	8
2. Actividad asistencial del Grupo Hospital de Madrid. Declaración de intenciones	10
2. 1. Hospital de Madrid	12
2. 1. 1. Policlínico del Hospital de Madrid	12
2. 2. Hospital Universitario Madrid Montepíncipe	13
2. 3. Hospital de Madrid Torrelodones	15
2. 3. 1. Policlínico del Hospital de Madrid Torrelodones	15
2. 4. Hospital de Madrid Norte Sanchinarro	16
2. 4. 1. Policlínico Sanchinarro	17
2. 4. 2. Policlínico de Distrito C	17
2. 5. Centro Integral Oncológico Clara Campal	18
2. 5. 1. Investigación, docencia y formación continuada en el CIOCC	20
2. 5. 2. Cuidado Integral del Paciente	21
3. Capacidad de Hospitalización	22
4. Actividad e índices de Calidad Asistencial en 2007	24
4. 1. Premios y Reconocimientos del Grupo Hospital de Madrid	25
5. Docencia y Formación Continuada	26
5. 1. Estructura del departamento. Comisión de Docencia y Formación Continuada del Grupo Hospital de Madrid	27
5. 2. Formación Pregrado	28
5. 3. Formación Continuada	29
5. 4. Postgrado	29
5. 5. Publicaciones	29
6. Investigación, Desarrollo e Innovación Tecnológica	30
6. 1. Innovación Tecnológica	33
7. Gestión de los hospitales y del Grupo Hospital de Madrid	34
7. 1. Gobierno del Hospital - Organigrama Básico	37
8. Organigrama del Grupo Hospital de Madrid	38
9. Principales Magnitudes Económicas	40
10. Compromiso Medioambiental	42
10. 1. Introducción	43
10. 2. Política Ambiental	43
10. 3. Aspectos Ambientales del Grupo Hospital de Madrid	43
10. 4. Identificación de Requisitos Legales	44
10. 5. Planificación del Sistema de Gestión Ambiental	44
10. 6. Programa de Mejora Ambiental 2007-2008	44
10. 7. Comunicaciones Externas	45
10. 8. Indicadores de comportamiento ambiental	47
10. 8. 1. Indicadores de consumo de recursos	47
10. 8. 2. Indicadores de generación de residuos peligrosos	48
11. Registro Anual de Indicadores de Calidad	50
11. 1. Reclamaciones	51
11. 2. Encuestas de satisfacción	51
11. 3. Análisis de fidelidad	51
11. 4. Análisis de satisfacción	51
12. Prevención de Riesgos Laborales	52
12. 1. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo	52
12. 2. Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales	53
12. 3. Comité de Seguridad y Salud	53
12. 4. Evaluación de Riesgos, Estudios Higiénicos y Ergonómicos	53
12. 5. Formación específica en materia de Prevención de Riesgos Laborales	53
12. 6. Siniestralidad laboral	53
13. Compromiso social	54
14. Resumen de prensa	56
Grupo Hospital de Madrid en Síntesis	60

Memoria 2007 - 4

GRUPO HOSPITAL de MADRID


HOSPITALES

UN MODELO DE GESTIÓN

La memoria que se adjunta intenta dar una visión real del **Modelo de Gestión Hospitalaria** creado por el **Grupo Hospital de Madrid (HM)**, que se basa en un **Sistema de Gestión Integral** documental, estructurado en procedimientos y protocolos, que alcanza a todos los servicios y departamentos de la empresa y está definido en conformidad con la normativa **ISO 9001:2000**.

Este modelo de organización hospitalaria se ha implantado íntegramente en los hospitales del **Grupo HM**, dando como resultado una actividad asistencial de calidad, integral y objetivada a través de diversos certificados y premios a la calidad, así como de la percibida por nuestros usuarios y trabajadores. El resultado ha sido el posicionamiento de nuestros hospitales a nivel nacional e internacional.

La posibilidad de aplicar este **Modelo de Gestión** en cualquier hospital del **Grupo HM** garantiza una **asistencia sanitaria de calidad, segura y con resultados basados en la evidencia científica**. De hecho, la estructura organizativa de nuestros hospitales, tanto en infraestructuras como en recursos humanos, se ha modelado desde las primeras fases, incluso en el momento del diseño de los planos arquitectónicos.

Por otra parte, la aplicación de la experiencia médica del día a día, la *lex artis*, en el diseño, estructura, organización y gestión de nuestros hospitales, garantizan una actividad asistencial de calidad.

Esta memoria refleja uno de los años más importantes para el **Grupo Hospital de Madrid**, el 2007, en el que además de su consolidación en la Comunidad de Madrid, se han producido dos de los hitos más destacados de nuestra trayectoria: la puesta en marcha e inauguración oficial del Hospital de Madrid Norte Sanchinarro y el Centro Integral Oncológico Clara Campal (CIOCC); y la acreditación del Hospital de Madrid Montepíncipe como universitario, convirtiéndose en el primer centro privado de la región en obtener esta certificación.



Dr. D. Juan Abarca Campal
Consejero Delegado
Grupo Hospital de Madrid

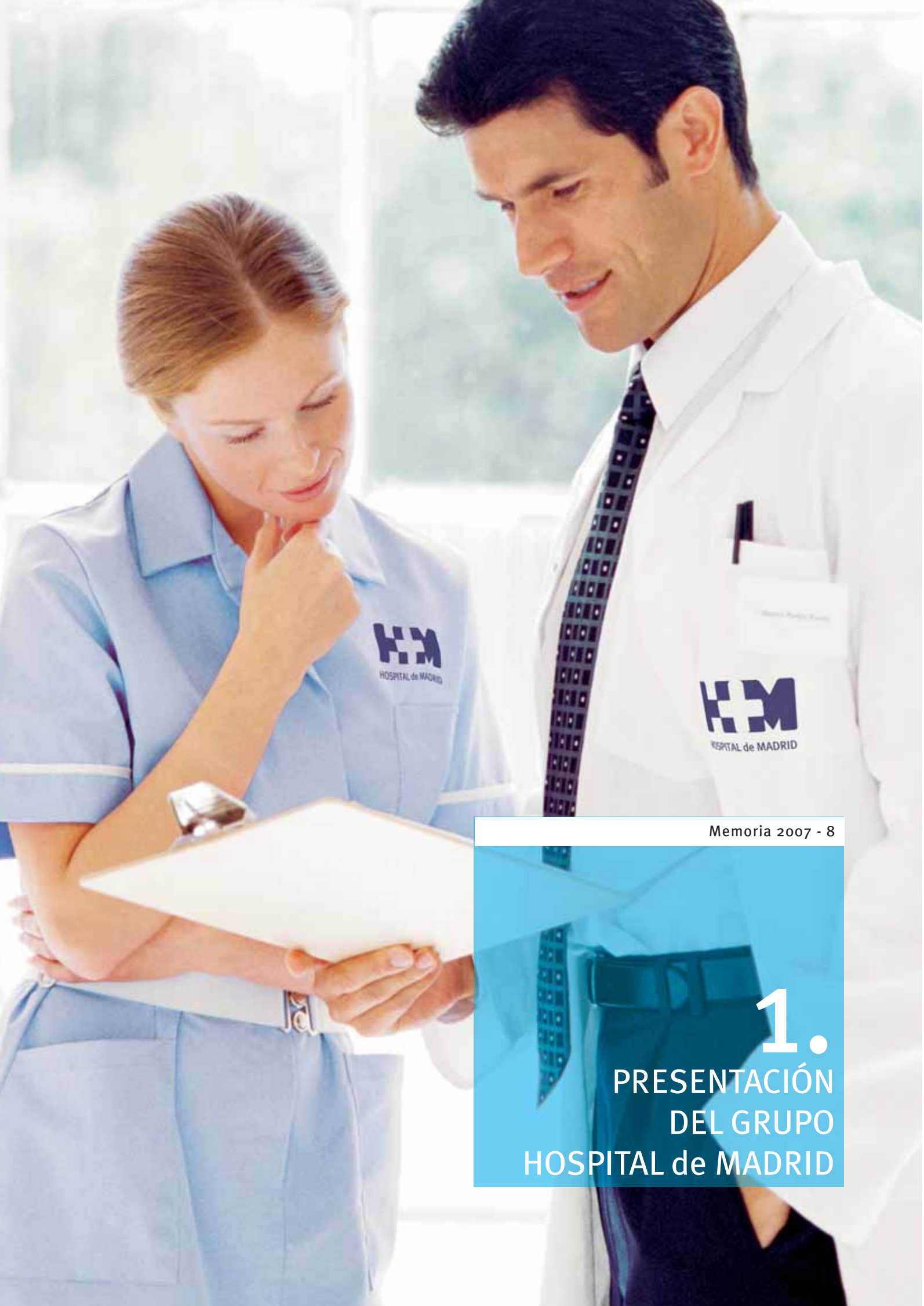
A close-up photograph of several petri dishes containing cultures of varying colors (orange, yellow, white). The dishes are numbered 1 through 6. The numbers are printed in a large, bold, sans-serif font. The background is a soft, out-of-focus white. There are several semi-transparent orange rectangular overlays on the image, some of which contain the numbers 1 through 6.

Memoria 2007 - 6

DECÁLOGO
DE UN HOSPITAL

- 1.** La propiedad será equitativa entre los diversos componentes de la sociedad para que, al defender cada uno sus propios y diferentes intereses, garanticen a los demás la calidad asistencial.
- 2.** Contará con el certificado de calidad homologado internacionalmente y con los medios tecnológicos y humanos para tratar con seguridad cualquier proceso.
- 3.** No aceptará ofertas que, por insuficientes, obliguen a reutilizar materiales o a adquirirlos de dudosa calidad.
- 4.** Estará preparado para funcionar eficazmente, durante las 24 horas del día.
- 5.** Los médicos de puerta y los quirúrgicos de urgencia serán especialistas experimentados.
- 6.** La dirección médica contará con profesionales de gran experiencia en especialidades de acción, tales como anestesistas, cirujanos e intensivistas. El médico tendrá dedicación plena.
- 7.** El 'Hospital de Día' estará ubicado lo más cerca posible de las UCIs, que tendrán luz natural, y de los quirófanos.
- 8.** Los propietarios y gestores asumirán que algunos servicios son imprescindibles, aunque no sean rentables.
- 9.** El hospital se regirá por un reglamento aceptado por todos. La docencia y la investigación serán sus motivaciones.
- 10.** El accionariado y la administración velarán para que sea libre, autónomo, transparente y pueda publicar los resultados médicos y estadísticas anuales. La excelencia y la buena gestión, aseguran su viabilidad.

Dr. D. Juan Abarca Campal



Memoria 2007 - 8

1. PRESENTACIÓN DEL GRUPO HOSPITAL de MADRID

El **Grupo Hospital de Madrid** se constituyó en el año 1988 en torno al cirujano Dr. D. Juan Abarca Campal. El primer objetivo fue rehabilitar y poner de nuevo en funcionamiento el antiguo Hospital de San Pedro, en Madrid, como forma de poner en práctica sus ideas sobre la sanidad española y el ejercicio de sus profesionales.

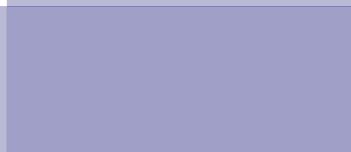
Las ideas básicas que este grupo promotor mantiene desde su formación son las siguientes:

- Para que cualquier médico bien formado profesionalmente pueda ejercer su profesión consiguiendo los mejores resultados posibles, es necesario que disponga de **libertad** para poder realizar los estudios diagnósticos y los tratamientos que considere necesarios, sin interferencias, presiones o limitaciones ajenas a la relación médico-enfermo.
- Un **hospital privado** es una empresa muy compleja, pero básica y primordialmente sanitaria, por lo que sólo puede estar gestionada adecuadamente por médicos clínicos que, como tales, hayan vivido muchos años de hospital. Pero es necesario que, además, esos médicos sean buenos gestores, lo que no es frecuente.
- Los **médicos asistenciales** deben ser **copropietarios** del centro privado en el que trabajan, pero la propiedad del hospital debe estar equilibrada. Debe pertenecer, como decimos, a los médicos que trabajan en él, pero también a otras personas y entidades, profesionales, empresarios, etc, que vean el centro desde otros puntos de vista, como posibles usuarios y como accionistas que esperan una buena gestión y una rentabilidad de su inversión.

Asociando estas premisas y conjugando los intereses de los propietarios; de los médicos, que desean del hospital una gran dotación tecnológica y la mayor calidad asistencial; de los posibles usuarios, que desean calidad y buen trato; y de los accionistas, que requieren buenos resultados económicos, tenemos una empresa hospitalaria equilibrada, en la que predomina la calidad, pero basada en una rigurosa política económica que permite obtener beneficios.

La **consecución de beneficios** no es para el **Grupo Hospital de Madrid** un fin en sí mismo, sino un medio imprescindible para poder seguir dando esa buena calidad asistencial, para poder demostrar que la idea es viable y para que, satisfechos económicamente los accionistas, la empresa, pueda expandirse.

Pero es que, además, la buena **calidad asistencial**, aunque en un momento determinado pueda parecer contrapuesta a los resultados económicos inmediatos, a medio y largo plazo es siempre, a través de un alto prestigio, la mayor garantía para obtenerlos.





Memoria 2007 - 10

2.

ACTIVIDAD ASISTENCIAL
DEL GRUPO HOSPITAL
de MADRID.
DECLARACIÓN DE
INTENCIONES

El compromiso en la actividad asistencial del **Grupo Hospital de Madrid** está encabezado por la oferta de un binomio, inversión/calidad, para conseguir sus tres objetivos básicos, que son:

1. Garantizar una **asistencia completa** en todas las especialidades que evite cualquier supuesto traslado por carencia de recursos, habiendo conseguido colocar a los hospitales del **Grupo HM** en la categoría de terciarios.
2. Realizar la actividad asistencial en las mejores condiciones de **seguridad para los pacientes y usuarios**. Así, el Hospital Universitario Madrid Montepríncipe fue el primer hospital privado en España que obtuvo la certificación según la norma **ISO 9001:2000** para todos sus servicios. Posteriormente, el Hospital de Madrid recibió la misma certificación y, finalmente, es todo el **Grupo Hospital de Madrid** el que está acreditado según esta norma.
3. Exponer con **transparencia** sus resultados, ya que son éstos el auténtico parámetro para evaluar la práctica asistencial. Esta política hospitalaria se plasma dando a conocer la eficiencia de su asistencia, publicando sus estadísticas en su página web.

www.hospitaldemadrid.com

La expansión del **Grupo HM** se ha realizado manteniendo estos objetivos con una estrategia de inversión/calidad calibrada por las necesidades asistenciales y profesionales reales.

En esta misma dirección, la trayectoria del **Grupo Hospital de Madrid** se ha visto implementada no sólo por la ampliación de su cartera de servicios, sino también por los nuevos proyectos que suponen la realización de un **trabajo integrado** por parte de los especialistas que, en su mayoría, llevan a cabo su labor profesional con dedicación exclusiva en sus hospitales. De esta forma, se han ido consolidando las **Unidades de Asistencia Integrada**, que propician y facilitan la comunicación necesaria entre los especialistas para conseguir una medicina eficaz, desarrollándose sobre la base de rigurosos protocolos. Estas unidades de capacitación agilizan, a la par que promueven, la comunicación y el entendimiento, contribuyendo así a optimizar el esquema profesional de especialidades y a significar la complementariedad entre especialistas.

Unidad de Neurociencias
Unidad de Mama
Unidad de Radiología de la Mujer
Unidad de Dolor Torácico
Unidad de Chequeos
Unidad Hepática
Unidad de Hemorragia Digestiva
Unidad del Suelo Pélvico
Unidad de la Obesidad
Unidad de Reproducción Asistida
Unidad de Rehabilitación Cardíaca
Unidad del Sueño
Unidad de Deshabitación Tabáquica
Unidad del Dolor
Unidad de Odontología y Cirugía Maxilofacial
Unidad de Hematología y Oncología Pediátrica
Unidad de Cardiopatías Congénitas y Cirugía Cardíaca Infantil
Unidad de Cirugía Pediátrica
Unidad de Diagnóstico Prenatal y Medicina Fetal
Unidad de Cirugía Cardíaca de Adultos
Unidad de Litotricia Extracorpórea
Unidad de Ecoendoscopia Digestiva
Unidad de Cápsula Endoscópica Digestiva
Unidad de Arritmias y Electrofisiología Cardíaca
Unidad de Tratamiento por Radiofrecuencia
Unidad de Cirugía Endocrinológica
Unidad de Enfermedades Infecciosas
Unidad de Enfermedad Inflamatoria Intestinal

A estas unidades hay que añadir toda la actividad asistencial que se desarrolla en el **Centro Integral Oncológico Clara Campal (CIOCC)**, que se basa en la distribución de la Oncología en programas específicos por tipos de cáncer, sobre los que se coordinan todas las especialidades implicadas en cada uno de los programas.

**NUESTROS CENTROS ESTÁN CONCERTADOS
CON TODAS LAS ASEGURADORAS**

2.1. Hospital de Madrid

El Hospital de Madrid es un hospital médico-quirúrgico que se inauguró en diciembre de 1990 tras unas obras de remodelación y modernización del antiguo Hospital de San Pedro, ubicado en el centro de Madrid (Plaza Conde del Valle de Suchil, 16). Desde su inauguración, se ha remodelado y modernizado constantemente, a la vez que se han adquirido unos locales cercanos para realizar un Policlínico de consultas externas, una Unidad de Rehabilitación y fisioterapia, un servicio de Podología, aulas de docencia y las oficinas centrales del **Grupo Hospital de Madrid**.

Dispone de todas las especialidades médicas y quirúrgicas de adultos, además de Urgencias las 24 horas. Con más de 100 camas repartidas en Urgencias, UCI (8 camas), 93 habitaciones individuales, Hospital de Día (5 camas), Hospital de Día Oncológico de adultos (5 camas), cuenta también con Laboratorio de análisis clínicos, con microbiología y depósito de sangre, Laboratorio de Anatomía Patológica, endoscopias y consultas externas. Además, dispone de Unidad del Dolor, Unidad de Cirugía Endocrinológica y Unidad de Odontología y Cirugía Maxilofacial.

En los 5 quirófanos de los que dispone se realizan intervenciones quirúrgicas convencionales, así como técnicas de cirugía mínimamente invasiva (laparoscópica, endoscópica, estereotáxica), con predominio de los procesos quirúrgicos de corta estancia (cirugía general, oftalmología, otorrinolaringología, cirugía plástica y estética, maxilofacial y urología).



El Servicio de Diagnóstico por Imagen del Hospital de Madrid está dotado de modernas instalaciones de radiología convencional, mamografía, ecografía, TAC multicorte, RM cerrada de alto campo y RM abierta.

- TAC: Tomografía Axial Computarizada
- RM: Resonancia Magnética

2.1.1. Policlínico del Hospital de Madrid

Situado en la calle Arapiles, 8, dispone de la siguiente cartera de servicios:

- Pediatría
- Endocrinología
- Odontología
- Traumatología
- Urología
- Medicina General
- Cardiología
- Cardiología Infantil
- Neumología
- Medicina Interna
- Ginecología
- Neurología
- Neurofisiología
- Neuropediatría
- Neurocirugía
- Cardiovascular
- Dermatología
- Oftalmología



2.2. Hospital Universitario Madrid Montepríncipe

El Hospital Universitario Madrid Montepríncipe es un hospital médico-quirúrgico y materno-infantil, puesto en funcionamiento en noviembre de 1998 y ubicado en la Avenida Montepríncipe, 25, de Boadilla del Monte, Madrid, cuya prioridad es ofrecer la máxima calidad asistencial a sus enfermos, como lo demuestra el hecho de ser el primer hospital privado de España certificado según la norma **ISO 9001:2000** para todos sus servicios (posteriormente se certificó todo el **Grupo Hospital de Madrid** bajo esta norma). Asimismo, fue el primer hospital privado de la Comunidad de Madrid en ser acreditado como centro **universitario**, en septiembre de 2007.



Localizado en un marco natural incomparable, la Urbanización de Montepríncipe en Boadilla del Monte, está muy bien comunicado y dispone de un parking de 500 plazas. Con más de 12.500 m² construidos, que incluyen un área de consultas externas, a los que recientemente se han añadido dos nuevos edificios de consultas, dispone de todas las especialidades médico-quirúrgicas, tanto de niños como de adultos, 11 quirófanos y Urgencias las 24 horas.

Actualmente, el Hospital Universitario Madrid Montepríncipe cuenta con cerca de 200 camas, repartidas en Urgencias, UCI de adultos (10 camas), UCI pediátrica y neonatal (32 camas), 134 habitaciones individuales (más de la mitad son suites), Hospital de Día de adultos (5 camas) y pediátrico (6 camas), Hospital de Día Oncológico de adultos y pediátrico y Unidad de Dolor Torácico (4 camas). Asimismo, dispone de Laboratorio de análisis clínicos, con microbiología y depósito de sangre, Laboratorio de Anatomía Patológica, y una Unidad de Rehabilitación y fisioterapia, entre otras muchas.

Dotado con las tecnologías sanitarias más modernas, el Servicio de Diagnóstico por Imagen está equipado con equipos de radiología convencional, entre los que se incluyen ecografía, mamografía digital, TAC multicorte (colonoscopia virtual, TAC coronario y Dentiscan), resonancia magnética cerrada de alto campo (cardiorresonancia, neuroresonancia funcional, espectroscopia, RM de cuerpo entero, RM pediátrica), RM abierta, RM abierta vertical y dinámica, densitometría ósea y ortopantomografía.

- TAC: Tomografía Axial Computarizada
- RM: Resonancia Magnética



Además, gracias a la tecnología disponible y al personal no facultativo especializado, se dispone de Unidades especializadas y técnicas especiales, tales como:

- Unidad de Hematología y Oncología Pediátrica. Trasplante de médula ósea.
- Unidad de Cardiopatías Congénitas y Cirugía Cardíaca Infantil.
- Unidad de Cirugía Pediátrica.
- Unidad de Diagnóstico Prenatal y Medicina Fetal.
- Unidad de Reproducción Asistida.
- Unidad de Neurociencias.
- Unidad de Obesidad.
- Unidad de Patología de la Mama.
- Unidad de Cirugía Cardíaca de adultos.
- Unidad del Dolor Torácico.
- Unidad de Rehabilitación Cardíaca.
- Unidad de Litotricia Extracorpórea.
- Unidad del Dolor.
- Unidad de Odontología y Cirugía Maxilofacial.
- Unidad de la Enfermedad Inflamatoria Intestinal
- Unidad de Suelo Pélvico
- Sala de Radiología Vasculardigital (Hemodinámica, Radiología Vasculardigital intervencionista, Neuroradiología intervencionista, Electrofisiología cardíaca avanzada).
- Embolización de miomas.
- Ablación de fibrilación auricular (asistida por navegador).
- Neurocirugía de la epilepsia.
- Neurocirugía del Parkinson.
- Homoinjertos valvulares cardíacos.
- Dispositivo de avance mandibular para el ronquido.
- Láser KTP en hipertrofia prostática.
- Criocirugía urológica.
- Musicoterapia.



2.3. Hospital de Madrid Torrelodones

El Hospital de Madrid Torrelodones es un hospital general médico-quirúrgico y materno-infantil, inaugurado en 2004 y ubicado en la Avenida Castillo Olivares, en la zona noroeste de Madrid, Torrelodones.

Equipado con todos los servicios y especialidades médico-quirúrgicas y Urgencias las 24 horas, cuenta con un área de consultas externas y un Policlínico, además de una Unidad de Rehabilitación y fisioterapia y un parking subterráneo con más de 150 plazas.

El Hospital de Madrid Torrelodones dispone de más de 100 camas, repartidas en Urgencias, UCI de adultos (6 camas), UCI pediátrica y neonatal (18 camas), 77 habitaciones individuales, Hospital de Día (8 camas) y Hospital de Día Oncológico de adultos. Además, cuenta con Laboratorio de análisis clínicos, con microbiología y depósito de sangre, Laboratorio de Anatomía Patológica, endoscopias, Unidad del Sueño, Unidad de Cuidados Intermedios Neonatales, Unidad del Dolor y Unidad de Odontología y Cirugía Maxilofacial.

Dotado con las tecnologías sanitarias más modernas, el Servicio de Diagnóstico por Imagen del Hospital de Madrid Torrelodones dispone de equipos de radiología convencional, ecografía, mamografía, TAC multicorte (Dentiscan), RM cerrada de alto campo, RM abierta y ortopantomografía.

- TAC: Tomografía Axial Computarizada
- RM: Resonancia Magnética



2.3.1. Policlínico del Hospital de Madrid Torrelodones

Situado en la calle Cudillero, 6, dispone de la siguiente cartera de servicios:

- Neumología
- Pruebas funcionales respiratorias
- Aparato Digestivo
- Dermatología
- Endocrinología
- Cirugía Plástica
- Extracciones de Laboratorio
- Odontología y Cirugía Maxilofacial

El espacio destinado al Policlínico cuenta con histoteca, que da servicio a todas las muestras de tejidos del **Grupo Hospital Madrid**.

Como proyectos de futuro destacan la construcción de una Unidad de Rehabilitación y la ampliación de consultas externas.



2.4. Hospital de Madrid Norte Sanchinarro. Una apuesta de futuro.

En 2007, el **Grupo Hospital de Madrid** puso en funcionamiento su cuarto centro hospitalario en la Comunidad de Madrid: el Hospital de Madrid Norte Sanchinarro, un hospital general médico-quirúrgico e infantil situado en la calle Oña, 10. Se trata de un terreno situado al norte de la ciudad -muy próximo a la Carretera Nacional I y a la M40-, en una zona de gran expansión urbanística inmediata a Manoteras y a los nuevos barrios de Sanchinarro y Las Tablas, y cerca de las urbanizaciones de La Moraleja, El Soto y Encinar de los Reyes, así como de toda la zona urbana de la parte norte de Arturo Soria y a las poblaciones de Alcobendas y San Sebastián de los Reyes.

Con 35.000 m² construidos y dos accesos independientes con las vías principales de comunicación de la ciudad, este hospital cuenta con un Policlínico de consultas externas en sus inmediaciones -ubicado en Las Tablas, aproximadamente a 1km del Hospital de Madrid Norte Sanchinarro-, y dispone de 500 plazas de aparcamiento subterráneo.

El Hospital de Madrid Norte Sanchinarro nació para completar el diagnóstico y tratamiento de una actividad sanitaria que, desde los orígenes del **Grupo HM**, se venía realizando en nuestros hospitales: el paciente oncológico. Para ello se diseñó una nueva forma de asistencia del cáncer, estructurando del mismo modo diagnóstico, tratamiento, seguimiento y la evolución de estos pacientes en todos los hospitales por igual y creando el **Centro Integral Oncológico Clara Campal (CIOCC)**, anexo al nuevo hospital. El apoyo de un hospital general médico-quirúrgico ubicado en el mismo recinto que el centro oncológico, donde el paciente es atendido de una forma integral por todos los especialistas y expertos relacionados con su proceso, tanto en el día a día como en las múltiples complicaciones que puedan surgir durante las 24 horas, es algo imprescindible en la actualidad, como lo demuestra la experiencia acumulada en Estados Unidos, a través de los resultados obtenidos en los más de 60 *cancer center* existentes en la actualidad. Este diseño integrado, básico para cualquier centro oncológico, evita desplazamientos de riesgo vital para el enfermo oncológico. En Estados Unidos hay 63 centros oncológicos y 59 están apoyados por un hospital general; los que no lo tienen es porque son tan grandes que lo tienen incluido dentro.

El Hospital de Madrid Norte Sanchinarro dispone de la tecnología sanitaria más moderna y tiene el objetivo de llegar a ser el mejor hospital privado de España, además de dar cobertura, con sus servicios centrales y todos aquellos que sean precisos, al Centro Integral Oncológico Clara Campal.

Por otra parte, el Hospital de Madrid Norte Sanchinarro integra su funcionamiento en la estructura del **Grupo Hospital de Madrid**, apoyando, complementando, reforzando y aprovechando los recursos tecnológicos y humanos del **Grupo HM**.

Los principales servicios del **Hospital de Madrid Norte Sanchinarro** son:

Servicios de Hospitalización

- 182 habitaciones individuales (40% tipo suite).
- 14 camas de UCI (6 aisladas).
- 9 camas en el Hospital de Día.

Servicio de Urgencias

- Con salas de espera, despacho de reanimación cardiopulmonar, 7 despachos médicos, sala de curas, sala de yesos y salas de observación con 15 puestos.
- El hospital dispone de todas las especialidades médicas y quirúrgicas, con la excepción, en un primer momento, de obstetricia, neonatología y pediatría; con Urgencias las 24h, para lo que cuenta con médicos especialistas de guardia en presencia física y de guardia localizada, así como con el apoyo de los servicios centrales (Servicio de Diagnóstico por Imagen, Laboratorio, Quirófano y UCI).

Servicios Quirúrgicos

- La zona quirúrgica dispone de vestuarios de médicos con acceso directo al pasillo estéril, 13 quirófanos de usos diversos -uno de ellos inteligente-, sala de despertar con control de enfermería y acceso de pacientes encamados, que entran a los quirófanos por pasillo diferenciado al de médicos, y una unidad de esterilización.
- Conexión al Auditorio Reina Sofía, que permite el uso docente del quirófano.

Servicios de Consultas Externas Generales

- El Servicio de Consultas Externas Generales dispone de acceso independiente, recepción y 33 despachos médicos con anteconsulta, sala de yesos y de curas.

Servicio de Diagnóstico por Imagen

- Equipos de radiología convencional, 3 ecógrafos de última generación, mamografía digital y mesa prona, TAC multicorte (colonoscopia virtual, TAC coronario, Dentiscan), RM cerrada de alto campo (3T, cardiorresonancia, neurorradiología avanzada y espectroscopia) y RM abierta de alto campo (1,4T).
- Unidad de la Mujer, con toda la capacidad tecnológica para realizar cualquier tipo de prueba diagnóstica invasiva y no invasiva.

Otros Servicios de Interés

- Área de Medicina Nuclear: con una recepción y sala de espera que da acceso a las zonas de PET-TAC (Siemens de alta resolución) y gammacámara, así como a la sala de administración de radiofármacos, las respectivas zonas de trabajo de los técnicos de los equipos, vestuarios y salas de espera. Habitación para terapia metabólica y Programa de gánglio centinela.

- Unidad de endoscopia digestiva: con dos salas de endoscopia, despertar y consultas. Realiza todo tipo de exploraciones endoscópicas, incluyendo ecoendoscopia, CPRE y cápsula endoscópica.
- Laboratorios centrales del **Grupo HM**: 600 m² de laboratorios separados por áreas: hematología, bioquímica, microbiología, inmunología y banco de sangre, con un recinto común con sala de extracción de muestras. Laboratorio de biología molecular y de anatomía patológica. Más de 300 m² de laboratorio dedicados a la investigación básica y a la Medicina Traslacional. Zona de monitorización de ensayos clínicos, con Unidad de Ensayos Clínicos Fase I.
- Zona de monitorización de ensayos clínicos, con Unidad de Ensayos Clínicos Fase I.
 - Unidad del Sueño.
 - Programa de Trasplante de Médula Ósea (autólogo).
 - Unidad de Ecoendoscopia Digestiva.
 - Unidad de Cápsula Endoscópica Digestiva.
 - Unidad de Odontología y Cirugía Maxilofacial.
 - Unidad de Neurociencias.
 - Unidad de Arritmias y Electrofisiología Cardíaca (ablación de fibrilación auricular asistida por navegador, Holter de eventos).
 - Sala de Radiología Vascular de última generación (Hemodinámica, Radiología Vascular Intervencionista, Neurorradiología Intervencionista...).
 - Servicio de Farmacia Hospitalaria, con acceso independiente y sus diferentes áreas de formulación magistral, preparación de nutriciones parenterales, quimioterapia, unidosis, almacenamiento y despachos. Farmacia específica para ensayos clínicos Fase I.
 - Unidad de Enfermedades Infecciosas
- TAC: Tomografía Axial Computarizada
- RM: Resonancia Magnética
- PET: Tomografía por Emisión de Positrones

2. 4. 1. Policlínico Sanchinarro

El Policlínico Sanchinarro, ubicado en Las Tablas -en la calle Sierra de Atapuerca, 5-8-, presta asistencia sanitaria ambulatoria en una serie de especialidades no desarrolladas en el Hospital de Madrid Norte Sanchinarro, con el que guarda relación de dependencia funcional, para completar la oferta sanitaria del **Grupo HM** para los habitantes de la zona norte de la capital y su área metropolitana, asegurando una atención integral que cubre todas las patologías, especialidades y técnicas diagnósticas y terapéuticas.

En sus 500 m², dispone de consultas médicas, sala de monitorización, sala de ecografía, sala de diagnóstico, Unidad de Rehabilitación, almacenes, recepción y sala de espera. Los restantes 200 m² es un espacio disponible para nuevas consultas, salas de diagnóstico y gimnasio de rehabilitación.

El Policlínico Sanchinarro cuenta con la siguiente cartera de servicios:

- Obstetricia y Ginecología.
- Pediatría y especialidades pediátricas: gastroenterología, hematooncología y neurología.
- Rehabilitación.
- Medicina Interna.

En cuanto a las técnicas diagnósticas que se practican, son las siguientes:

- Ecografía ginecológica y obstétrica.
- Monitorización fetal.
- Extracción de analíticas y toma de muestras, que se envían, para ser procesadas, al Laboratorio Central del **Grupo Hospital de Madrid**, ubicado en el Hospital de Madrid Norte Sanchinarro.

El centro dispone, además, de aparataje sanitario específico de última generación, y presta atención continuada e integral de lunes a viernes.

2. 4. 2. Policlínico de Distrito C

Fruto de la apuesta del **Grupo Hospital de Madrid** por establecer alianzas con grandes empresas, a finales de 2007 comenzó la explotación del Policlínico de la Ciudad de Telefónica, situado en el Distrito C, que ofrece asistencia sanitaria a los empleados de esta compañía beneficiarios de la póliza de Antares Salud.

Así, hasta 14.000 trabajadores de Telefónica y sus familiares utilizan todos los servicios de los cinco hospitales que el **Grupo HM** tiene en la Comunidad de Madrid y disponen, en el Policlínico del Distrito C -que depende funcionalmente del Hospital de Madrid Norte Sanchinarro- de consultas médicas en 17 especialidades médicas:

- Medicina Interna
- Pediatría
- Gastroenterología
- Radiología
- Endocrinología
- Alergología
- Ginecología
- Cardiología
- Reumatología
- Urología
- Traumatología
- Cirugía General y del Aparato Digestivo
- Oftalmología
- Otorrinolaringología
- Dermatología
- Análisis Clínicos
- Neumología

2. 5. Centro Integral Oncológico Clara Campal (CIOCC). Un avance en el diagnóstico precoz y tratamiento del cáncer

Siendo una de las tres principales causas de mortalidad en Occidente, el cáncer se ha convertido en un objetivo prioritario sanitario y científico. Tanto desde un punto de vista objetivo (la oferta sanitaria) como subjetivo (la percepción del problema por parte de la población), estamos asistiendo a un cambio. El conocimiento, la acumulación de información y los hallazgos científicos sobre esta enfermedad son cada vez mayores y, sobre todo, son transmitidos a la población de una manera casi inmediata a través de los medios de comunicación. Con el tiempo, esto ha ido generando un cambio en la demanda de asistencia que obliga a los profesionales y centros a estar a la altura de tal circunstancia. Desde el punto de vista asistencial, de la oferta, supone la necesidad de un cambio en la organización.

- Ya no es posible centrar la asistencia en una consulta aislada, unidisciplinar; no es posible el modelo tradicional de hospital con departamentos aislados.
- Si bien la comunicación y confianza en el médico continúa siendo el pilar básico de la asistencia, el facultativo debe estar integrado en un equipo multidisciplinar capaz de soportar todas las necesidades que genera esta enfermedad. El esquema de trabajo debe ser protocolizado y abierto a una actualización continua que se origina en muchas fuentes: distintas especialidades médicas, tecnología, investigación básica e investigación clínica. Los últimos avances deben estar disponibles o bien ser asequibles. Muchos tratamientos deben ofrecerse en el contexto de ensayos clínicos y éstos requieren una organización que los sostenga.
- Esto sólo puede realizarse en un centro integral, en el que los profesionales se dediquen al proyecto en exclusiva, el paciente perciba que se le está ofreciendo todo lo necesario, que no tiene que “investigar” por su cuenta otras opciones o en otros países porque se le está ofreciendo lo mejor, ya sea dentro de nuestras instalaciones o a través de nuestras gestiones, en donde sea más adecuado. Todo ello sin olvidar el cuidado integral del paciente, con el apoyo humanitario y social que, en la actualidad, debe ser prestado o promovido por el propio centro.

Con esta intención se diseñó el Centro Integral Oncológico Clara Campal (CIOCC), del **Grupo Hospital de Madrid**, ubicado en la misma parcela que el Hospital de Madrid Norte Sanchinarro y anexo a éste -en la calle Oña, 10, en Sanchinarro-, pero con una entrada independiente. Con una superficie de 3.500 m², este centro pretende convertirse en referencia mundial en el diagnóstico precoz y tratamiento integral del cáncer.

Equipado con las tecnologías más modernas de radioterapia y radiocirugía, así como con los últimos equipos de Diagnóstico por Imagen (PET-TAC, RM de alto campo, TAC de 64 cortes), el centro dispone de personal médico y sanitario para atender las diferentes especialidades oncológicas.

El CIOCC está dirigido por el **Dr. D. Manuel Hidalgo**, procedente del Hospital Johns Hopkins, de Baltimore, elegido durante varios años consecutivos mejor hospital de Estados Unidos. La experiencia del Dr. Hidalgo en el manejo del paciente oncológico viene avalada por su labor y resultados en el Centro Integral de Oncología de dicha institución.

El Centro Integral Oncológico Clara Campal (CIOCC) está dirigido por el reconocido oncólogo del Hospital Johns Hopkins **Dr. D. Manuel Hidalgo**, y está asesorado de forma activa por un comité de expertos de prestigio mundial, configurado por:

Dr. D. David Sidransky

*Director of Research
ORL Department
Johns Hopkins University*

Dr. D. Zvi Fuks

*Department of Radiation Oncology
Memorial Sloan-Kettering Cancer Center*

Dr. D. Daniel D. Von Hoff

*Physician in Chief
Senior Scientist
Translation Genomics Research Institute*

Dr. D. Carlos Cordón-Cardó

*Vice Chair of Pathology
Columbia University*

Dr. D. Eugenio Santos

*Centro de Investigación del Cáncer
Campus Unamuno
Universidad de Salamanca*

Dr. D. Eduardo Díaz-Rubio

*Catedrático y Jefe del Servicio de Oncología Médica
Hospital Clínico San Carlos*

El **Centro Integral Oncológico Clara Campal** dispone de las siguientes áreas e instalaciones:

- **Área de Hospitalización:** Con 23 habitaciones individuales (ampliables a 70) de hospitalización oncológica y cuidados paliativos (la mitad tipo suite), y una sala de observación y cuidados intermedios con 4 camas. Dos de las habitaciones son de aislamiento con flujo laminar para trasplantes de médula ósea, y una totalmente plomada para tratamientos con iodo radioactivo. En este área de hospitalización existe una zona de descanso para pacientes y familiares, así como un despacho de información, control de enfermería con "office" y mostrador de recepción.
- **Hospital de Día:** Sala con 20 puestos de tratamiento y dos boxes independientes para pacientes encamados.
- **Sala de reuniones y sala de sesiones clínicas.**
- **Área del paciente:** Despachos para atención al paciente, voluntariado y asociaciones de usuarios.
- **Área de consultas externas:** 8 consultas externas con anteconsulta y una recepción independiente, así como con una sala de espera.
- **Área de Radioterapia:** En un piso inferior a la planta de hospitalización se encuentra una recepción principal con una sala de espera y zona de acceso a las cuatro áreas de tratamiento: tres aceleradores lineales –uno de ellos, el primer acelerador Novalis instalado en España, permite hacer radiocirugía de tumores intra y extracraneales-, una sala de braquiterapia y un quirófano totalmente equipado para cualquier tipo de intervención quirúrgica. Todas ellas con su sala de control, sala de espera y vestuarios. Además, en este área se encuentra la sala del planificador TAC.

Organización del Centro Integral Oncológico Clara Campal

La actividad asistencial del CIOCC está basada en la integración de todas las especialidades médicas y quirúrgicas, así como en los servicios centrales, la docencia, la investigación y la atención del paciente, a través de Programas Oncológicos, cuyo objetivo es establecer las guías de diagnóstico, tratamiento, seguimiento y prevención de los diferentes tipos del cáncer.

Su funcionamiento se basa en la creación de comités oncológicos por especialidad, en los que se protocoliza toda la actividad asistencial y se discuten todos y cada uno de los casos de cáncer del **Grupo Hospital de Madrid** que presenten especial relevancia o se salgan de los protocolos habituales.

El ámbito de actuación de estas especialidades no se limita al CIOCC, sino que marca unas líneas de actuación del cáncer a todos los hospitales del **Grupo HM**. Los pacientes

son diagnosticados y tratados en cada uno de los hospitales siguiendo las recomendaciones de los diferentes Programas Oncológicos del CIOCC, aprovechando los recursos tecnológicos, diagnósticos y terapéuticos de cada uno de los hospitales.

Con el objetivo final de tratar de una forma integral al paciente oncológico en cualquiera de los hospitales del **Grupo HM**, el Centro Integral Oncológico Clara Campal se diseñó de acuerdo con los siguientes principios generales:

1. Firma de convenios de colaboración con centros de prestigio internacional en Oncología e investigación, con los que se asegura un intercambio de conocimientos, tecnología y recursos humanos, manteniendo la independencia del **Grupo Hospital de Madrid**.
2. Su ubicación e integración en un hospital general médico-quirúrgico, que soporta todas las actuaciones que garantizan la asistencia integral. La metodología de trabajo basada en protocolos generados por cada Programa Oncológico se aplica a todos los hospitales del **Grupo Hospital de Madrid**.
3. La asistencia integral del paciente oncológico, no sólo multidisciplinaria sino también tecnológica: toda necesidad asistencial que precise un paciente es ofrecida en el centro oncológico.
4. La investigación clínica y básica, como pilares de una asistencia oncológica que responda a las expectativas sociales.
5. Una organización docente que garantiza la formación continuada de los profesionales.
6. El cuidado integral del paciente oncológico, que incluye los aspectos humanitarios y sociales, los cuales se integran en la asistencia del paciente a través de un departamento de Atención al Paciente, psicólogos, voluntarios, asociaciones de pacientes y usuarios.

Servicio de Oncología. Programas Oncológicos

En el CIOCC se han creado diferentes Programas Oncológicos, respondiendo a las siguientes características:

- Estos programas constituyen áreas de trabajo común y coordinado, funcionalmente integradas y determinadas por el flujo de pacientes. Cada programa tiene un coordinador y se estructura a través de comités de trabajo, que normalmente se corresponden con las diferentes especialidades oncológicas y en los cuales, a su vez, hay otro coordinador. Se han establecido sesiones de cada programa, tanto clínicas como de seguimiento, diagnóstico y protocolización.
- Los Programas Oncológicos han fijado, a través de los comités de funcionamiento activo, los protocolos de

screening o chequeo, de prevención y diagnóstico precoz, que dependen de cada programa.

Los Programas Oncológicos se han diseñado en función de la experiencia mundial y de la incidencia de la patología oncológica asistida por el **Grupo Hospital de Madrid:**

- Cáncer de mama y ginecológico
- Tumores de pulmón, de cabeza y cuello
- Tumores digestivos
- Tumores genito-uritarios
- Oncohematología
- Neurooncología
- Melanomas, sarcomas y otros tumores

Además, existen una serie de servicios comunes a todas las especialidades incluidas en el Centro Integral Oncológico Clara Campal del **Grupo Hospital de Madrid:**

- Medicina Nuclear.
- Consejo Genético (integrado en cada área que lo ofrezca).
- Data manager y Documentación.
- Atención al Paciente.
- Gestión de la Documentación Informativa del CIOCC.
- Urgencias Oncológicas.
- Asistencia Integral y Familiar (Psicología).

Servicio de Radioterapia

El servicio de Oncología Radioterápica del CIOCC dispone de un equipo de última generación de simulación virtual con TAC multicorte (Siemens), cuyas imágenes son transferidas al sistema de planificación de tratamiento (3D XIO) y pueden ser reconstruidas tridimensionalmente y fusionadas con imágenes de resonancia magnética y PET, con el fin de definir con gran precisión los volúmenes de irradiación y poder así administrar la dosis deseada al tumor, preservando al máximo los tejidos sanos circundantes y controlando la enfermedad con la menor toxicidad posible.

Dispone de dos aceleradores lineales Primus (Siemens) de última generación, que pueden emplear dos energías distintas de fotones (6 y 15 MV) y seis de electrones (6, 9, 15, 18 y 21 MV), y tienen incorporado un sistema de colimación de multiláminas (82 láminas de 10 mm) con un tamaño máximo de campo a isocentro de 40 cm, para tratamientos con radioterapia conformada 3D y radioterapia de intensidad modulada (IMRT) con sistema de *step and shoot*.

El servicio cuenta, además, con un acelerador lineal Novalis (Brainlab) con microcolimación (50 microláminas de 3 mm), con una energía de 6 MV y un tamaño máximo de campo a isocentro de 10x10 cm, que está dedicado a radiocirugía y a radioterapia estereotáxica fraccionada con IMRT, con aplicación tanto intracraneal como extracraneal, para lesiones de incluso menos de 3mm. Esta tecnología permite tratar:

- Lesiones intracraneales: patología vascular (malformaciones arteriovenosas y angiomas cavernosos), tumores benignos (neurinomas del acústico, meningiomas y adenomas de hipófisis), neoplasias malignas (metástasis cerebrales, gliomas, craneofaringiomas, tumores cerebrales pediátricos, recidiva de tumores cerebrales, etc) y trastornos funcionales del Sistema Nervioso Central.
- Lesiones extra-craneales que, por su pequeño tamaño o localización, requieran máxima precisión en la inmovilización y administración de dosis, como pueden ser lesiones espinales, hepáticas o pulmonares.

Finalmente, el Servicio de Radioterapia del Centro Integral Oncológico Clara Campal dispone de un radioquirófano y de un equipo de Microselectron (Nucletron) para tratamientos con braquiterapia de alta tasa, que permite realizar tratamientos endocavitarios para tumores ginecológicos, endoluminales para tumores bronquiales y esofágicos e intersticiales para tumores de cabeza y cuello, mama, piel, sarcomas y próstata (como técnica de sobreimpresión a la radioterapia externa).

2. 5. 1. Investigación, docencia y formación continuada en el CIOCC

La investigación propia del centro oncológico, más allá de la mera adscripción a líneas o acuerdos con terceros, es una de las características fundamentales del CIOCC, y abarca tanto la clínica como la básica, esta última vinculada e integrada en la actividad clínica del centro (oncología traslacional), incorporándose un investigador en cada uno de los comités de trabajo de los Programas Oncológicos.

Para el desarrollo de la investigación básica, se diseñó un área propia que dispone de despachos y de más de 300 m² de laboratorios, divididos por áreas: biología molecular, inmunohistoquímica, FIS, genómica, banco de tejidos y dos áreas multifuncionales.

Muchos de los ejes centrales de investigación ya están en desarrollo:

- Ampliación del banco de tumores.
- Desarrollo de micromatrices específicas por patologías para el estudio de perfiles de expresión génica relacionados con el pronóstico, la respuesta al tratamiento, la clasificación y la definición de riesgos.
- Farmacogenómica: íntimamente relacionada con el punto anterior.
- Línea de trabajo relacionada con células madre tumorales.
- Diagnóstico por imagen: RM y espectroscopia en el estudio.
- Ensayos clínicos convencionales, fases I, II, III y IV.
- Bioinformática.

Para ello se está dando prioridad a:

- La incorporación del centro oncológico a grupos cooperativos por cada área.
- La creación de un grupo cooperativo en diagnóstico molecular.
- La incorporación a redes de investigación.

Se dispone también de un sistema informático de registro de información en red y asequible desde todas las áreas. La posibilidad de tener un buen volumen de publicaciones depende del correcto registro de los datos clínicos y básicos.

La docencia y formación continuada interna aseguran una calidad asistencial básica, a partir de la cual se pretende que en el Centro Integral Oncológico Clara Campal se desarrolle una nueva forma de practicar la Medicina en el paciente oncológico, no sólo para facultativos y especialistas, sino para todo el personal sanitario y no sanitario. Para ello, se están promoviendo:

- Actividades docentes de pregrado, grado y postgrado, a través de convenios con universidades y con los ministerios de Educación y Sanidad, para realizar formación teórica, práctica y formación MIR.
- Actividades de formación continuada de Enfermería y Medicina, tendiendo a una especialización de este personal.
- Sesiones bibliográficas o de actualización.
- Sesiones de los programas oncológicos: seguimiento y protocolización.
- Sesiones anatomoclínicas.
- Sesiones generales.

El área de docencia incluye el Auditorio Reina Sofía, con capacidad para 300 personas, dos aulas de docencia polivalentes, biblioteca y dos despachos de docencia, además de diferentes salas de reuniones para las comisiones de las especialidades.

La firma de acuerdos de colaboración con otras instituciones de reconocido prestigio asegura un intercambio continuo de conocimientos científicos de vanguardia, así como de nuevas tecnologías, procedimientos diagnósticos y terapéuticos, y el mutuo intercambio de personal en formación y especializado, manteniéndose la independencia del **Grupo Hospital de Madrid**.

El desarrollo de líneas de investigación conjuntas, tanto básicas como clínicas, derivan precisamente de este marco de colaboración.

2. 5. 2. Cuidado Integral del Paciente

Finalmente, tras la descripción del aspecto asistencial, docente e investigador, no podemos olvidar la atención no médica al paciente. El Centro Integral Oncológico Clara Campal del **Grupo Hospital de Madrid** no supone sólo la

integración de un centro oncológico en un hospital general y la estructuración horizontal de la asistencia en Programas Oncológicos, sino la integración del cuidado del paciente oncológico en toda su dimensión.

Así, la integración en el CIOCC de psicólogos, asistentes sociales, voluntariado y asociaciones de pacientes es una realidad, ya que existe una representación de los mismos en el Comité de Ética Asistencial y se vela por una presencia activa de los mismos en los órganos de participación del centro oncológico.

El propio nombre del CIOCC hace referencia a una paciente fallecida por cáncer, **Clara Campal**, madre del **Dr. D. Juan Abarca Campal**, consejero delegado del **Grupo Hospital de Madrid** y promotor principal de este proyecto hecho realidad.

La disponibilidad de amplios espacios físicos con los recursos materiales necesarios es el punto de partida que permite la promoción y el apoyo de la participación de asociaciones de pacientes, a través de foros de debate, acciones de divulgación y educación sanitaria y, en definitiva, todo lo que permita en el futuro una mejor prevención del cáncer entre la población.

El paciente encuentra unos claros beneficios en este nuevo concepto de asistencia oncológica integral, tales como:

- Rapidez en el diagnóstico y tratamiento de su enfermedad. La integración de todas las especialidades en los programas y el apoyo de un hospital general médico-quirúrgico le evitarán visitas innecesarias a diferentes especialistas, así como realizarse las pruebas diagnósticas o seguir los tratamientos en diferentes centros.
- Comodidad, al evitar desplazamientos de un centro a otro y disponer de unas instalaciones diseñadas para su enfermedad.
- Seguridad, tranquilidad y confianza por disponer de los últimos avances tecnológicos y científicos, garantizados por los recursos humanos y tecnológicos del **Grupo Hospital de Madrid** y por los acuerdos que mantiene con otras instituciones internacionales.
- Calidad, tanto subjetiva como objetiva; esta última apoyada por sistemas de calidad (ISO 9001:2000) implantados en todos los centros del **Grupo Hospital de Madrid**.
 - TAC: Tomografía Axial Computarizada
 - RM: Resonancia Magnética
 - PET: Tomografía por Emisión de Positrones

3.

CAPACIDAD DE HOSPITALIZACIÓN



CAMAS	Hospital de Madrid	Hospital Universitario Madrid Montepríncipe	Hospital de Madrid Torreldones	Hospital de Madrid Norte Sanchinarro + CIOCC	TOTAL
Hospitalización					
médico-quirúrgica	93	53	37	182*	365
pediatría		24	21	*23 corresponden al CIOCC	45
maternidad		36	20		56
cardiología		10			10
geriatria					
UCI adultos	8	10	6	14	38
UCI neonatal-pediátrica		22	15		37
Unidad de Dolor Torácico		4			4
Hospital de Día-Corta Estancia	5	11	14	15	45
Camas box urgencias	5	23	21	13	62
TOTAL	111	193	134	224	662



4.

ACTIVIDAD E ÍNDICES DE CALIDAD ASISTENCIAL EN 2007

La obtención de la mayor seguridad y más alta calidad asistencial en sus centros hospitalarios ha sido siempre una constante en la forma de pensar y actuar del **Grupo Hospital de Madrid**, no conformándose para ello con el altísimo prestigio obtenido tanto entre los profesionales de la sanidad como entre el público en general. Por ello, el **Grupo HM** ha mantenido una línea de políticas y estrategias encaminadas a la mejora continua y la excelencia. Así, tras lograr la primera certificación en España de conformidad con la norma **UNE-EN-ISO 9001:2000 (Empresa certificadora "TÚV CERT")** para un hospital (Hospital Universitario Madrid Montepríncipe), ha continuado su desarrollo hasta el actual sistema de gestión integral, basado en dicha norma y según la cual se mantiene un certificado *Multi-site* que alcanza tanto a los departamentos centrales como a las delegaciones de sus hospitales. Igualmente, se ha obtenido la acreditación del **Grupo HM** para el uso de la marca de calidad Madrid Excelente, de la Comunidad de Madrid. Siguiendo esta línea, se obtuvo la certificación del Sistema de Gestión Ambiental del **Grupo Hospital de Madrid** en cumplimiento de la norma **UNE-EN-ISO 14001:2004**, sistema imbricado dentro del de gestión integral del **Grupo HM**. También se están realizando las modificaciones del sistema de gestión de prevención de riesgos laborales, para adaptarlo a los requisitos de la norma **OHSAS 18001:1999**, con el objetivo de obtener una certificación de su cumplimiento.

En los estudios realizados en 2001 y 2002 por la empresa "Lasist", denominados 'Top 20'-2001 y 'Top 20'-2002: "Benchmarks hacia la excelencia", los centros del **Grupo Hospital de Madrid** fueron incluidos en el Top 20 del año 2001 y en el Top 20 (área del corazón) del año 2002.



Actividad e Índices Asistenciales en 2007

AÑO 2007	Hospital de Madrid	Hospital Universitario Madrid Montepríncipe	Hospital de Madrid Torreldones	Hospital de Madrid Norte Sanchinarro + CIOCC	TOTAL
Ingresos	5.252	12.724	7.863	3.710	29.549
Urgencias	23.284	86.102	71.503	10.335	191.224
Cirugías	2.699	6.195	5.810	2.802	17.506
Nacimientos	0	3.936	1.861	0	5.797
Cirugías ambulantes	2.457	4.419	2.406	931	10.213
Estudios de laboratorio	160.278	889.635	428.320	1.076.115*	2.554.348
Estudios radiológicos	95.618	109.600	91.539	19.637	316.394
Endoscopias/ colonoscopias	2.650	4.462	1.694	2.520	11.326
Consultas externas	146.148	273.542	148.296	51.178	619.164
ÍNDICES ASISTENCIALES	Hospital de Madrid	Hospital Universitario Madrid Montepríncipe	Hospital de Madrid Torreldones	Hospital de Madrid Norte Sanchinarro + CIOCC	Media Grupo HM
Mortalidad Hospitalaria	4,13%	0,95%	1,00%	3,18%	1,81%
Mortalidad Perioperatoria	0,04%	0,22%	0,03%	0,17%	0,14%
Mortalidad Postoperatoria	1,25%	0,53%	0,16%	1,37%	0,66%
Índice de Case-Mix					
- Hospitalización	1,47	1,30	1,04	1,59	
- Cirugía Ambulatoria	0,90	0,81	0,82	0,94	
- Hospitaliz. + C. A.	1,26	1,12	0,95	1,40	
GRD's					
GRD's Médicos	57,30%	51,31%	61,56%	54,80%	55,53%
GRD's Quirúrgicos	42,73%	48,69%	38,44%	45,20%	44,47%
GRD's Cirugía programada	87,80%	79,92%	75,11%	90,64%	81,53%
Pacientes > 65 años - Hospitalización	49,63%	11,69%	15,83%	31,80%	22,06%
- Cirugía Ambulatoria	37,11%	16,38%	13,53%	21,05%	
Tasa de Infección Nosocomial	1,02%	0,46%	0,25%	1,40%	
Índice de ocupación	76,48	74,48	73,41	29,52	56,10

(*) Laboratorio Central del Grupo HM

4. 1. Premios y Reconocimientos del Grupo Hospital de Madrid

2007 fue un año generoso con el **Grupo HM** en cuanto a premios y reconocimientos recibidos, que se inauguró con la aparición del Dr. D. Juan Abarca Campal entre los Top 25 de la Medicina Española seleccionados por el periódico El Mundo, y continuó con la entrega del "Premio Medical Economics 2007 al hospital con Mejor Gestión Privada" para el Hospital de Madrid Montepríncipe.

Meses después, el **Grupo Hospital de Madrid** lideraba el grupo de empresas de asistencia sanitaria preferidas por los universitarios para trabajar en España, según los resultados de la décimotercera edición del ranking de la Fundación Know How, en la que participaron 10.000 estudiantes en el

último año de su carrera.

Por otra parte, el proyecto oncológico del **Grupo HM**, concretado en el Centro Integral Oncológico Clara Campal y en su Unidad de Hematología y Oncología Pediátrica, ubicada en el Hospital Universitario Madrid Montepríncipe, fueron galardonados, en la categoría de Investigación y Farmacología, con uno de los Premios a las Mejores Ideas 2007, concedidos por Diario Médico.

El año se cerraba con dos nuevos reconocimientos: el Premio a la Excelencia Empresarial de la Confederación de Asociaciones de Empresarios de Madrid Oeste (Cademo), que reconoció la dilatada trayectoria del Dr. D. Juan Abarca Campal dentro del sector hospitalario privado; y el Premio Edimsa 2007 a la mejor "Institución Sanitaria del Año", concedido al **Grupo Hospital de Madrid**.



Memoria 2007 - 26

5.

DOCENCIA
Y FORMACIÓN
CONTINUADA

La prestación de los servicios sanitarios del **Grupo Hospital de Madrid** se basa en la integración de la actividad asistencial, con la docente, la investigadora y la innovadora. La docencia surge como una necesidad en el **Grupo HM**, tanto para poder satisfacer las demandas de sus profesionales como para poder atraer a especialistas de referencia nacional, contando con el apoyo de la Dirección General, cuya vocación docente se plasma en una apuesta clara por la misma y su integración en los objetivos del **Grupo HM**. Asimismo, todo el personal sanitario que trabaja en sus hospitales adquiere un compromiso docente.

En el marco de un ejercicio profesional de vanguardia, la **docencia de pregrado** surge del deseo de transmitir y enseñar la nueva forma de practicar la Medicina que se ha conseguido hacer realidad en los hospitales del **Grupo HM**: integral y personalizada, basada en la evidencia científica, pero humanizada, de calidad y segura; en definitiva, para y por el paciente. Por otra parte, la **docencia postgrado y la formación continuada** son imprescindibles para la especialización de los profesionales en nuevas técnicas y procedimientos y para mantener actualizados sus conocimientos científicos.

La docencia pregrado es necesaria en un hospital para mantener el afán de aprender y enseñar, no sólo de sus profesionales médicos, sino de todo el personal sanitario y no sanitario. A través de la formación teórica y práctica, los tutores y los profesores mantienen vivo su interés por aprender más y practicar la mejor medicina posible, cubriendo una faceta necesaria para la realización personal y profesional de toda la plantilla, que complementa la actividad asistencial. En el **Grupo Hospital de Madrid** se puede ofrecer una enseñanza práctica de la **medicina contextual**, que complementa a la tradicional; lo que consideramos idóneo para la formación de nuevos médicos y que complementa la enseñanza de la medicina textual, o la medicina que el alumno debe aprender en los textos académicos, con la realidad del ejercicio asistencial.

El proyecto docente del **Grupo HM** surgió hace casi 10 años, de forma natural y progresiva, desde las titulaciones básicas hasta llegar, en la actualidad, a la formación de médicos y especialistas.

5.1. Estructura del departamento. Comisión de Docencia y Formación Continuada del Grupo Hospital de Madrid

El **Grupo Hospital de Madrid** ha creado una **Comisión de Docencia** integrada por profesionales de diversas titulaciones y especialidades que lideran las líneas docentes e investigadoras de sus respectivas áreas, junto con la Dirección General, alumnos y especialistas en formación, la cual se reúne mensualmente, siendo el órgano decisorio en todos los temas docentes y de formación continuada.

La Comisión de Docencia logra sus objetivos a través de un **Departamento de Docencia** que se ha estructurado con responsables de pregrado en Enfermería y auxiliares, imagen y radioterapia, y Medicina, responsable de formación continuada y de postgrado. Esta estructura se va incrementando de forma progresiva en función de las necesidades, diferenciándose entre coordinadores

hospitalarios, para la formación de las escuelas profesionales y de nivel pregrado; y coordinadores por departamentos, para la formación de postgrado.

La figura del **coordinador de docencia** establece el vínculo inmediato entre el responsable directo del alumno y la Comisión de Docencia, así como de éste con la universidad. El coordinador de docencia es responsable de integrar la actividad docente que se imparte en los hospitales y/o departamentos, unificar criterios de formación y promover el modelo profesional propuesto por la Comisión de Docencia.

También se han establecido tutorías en las diferentes áreas docentes, de pregrado y postgrado. La figura del **tutor** establece el modelo de enseñanza individualizada que persigue la Comisión de Docencia, con la supervisión real del alumno y siguiendo las actuales directrices europeas (marco de Bolonia). Se le asigna igualmente la responsabilidad del seguimiento y correcto cumplimiento de los objetivos docentes marcados para el alumno, ya sea de pregrado o de postgrado.

¿Qué es la Comisión de Docencia?

- Es el órgano representativo del Departamento de Docencia del **Grupo Hospital de Madrid**.

¿Por qué se ha creado?

- Por la trayectoria docente previa del **Grupo Hospital de Madrid**, que obliga a la existencia de un órgano regulador de las diferentes actividades.
- Por el propósito de la Dirección General de consolidar el proyecto docente dentro del **Grupo Hospital de Madrid**.

¿Para qué sirve la Comisión de Docencia?

- Para conocer, organizar y planificar las actividades relacionadas con la formación y divulgación del conocimiento (Plan General Docente).

¿Cuál es su ámbito de actuación?

- El relacionado con las actividades profesionales desarrolladas dentro de las Ciencias de la Salud, con carácter universitario, escolar y de formación profesional, así como aquellas dirigidas a la formación continuada.

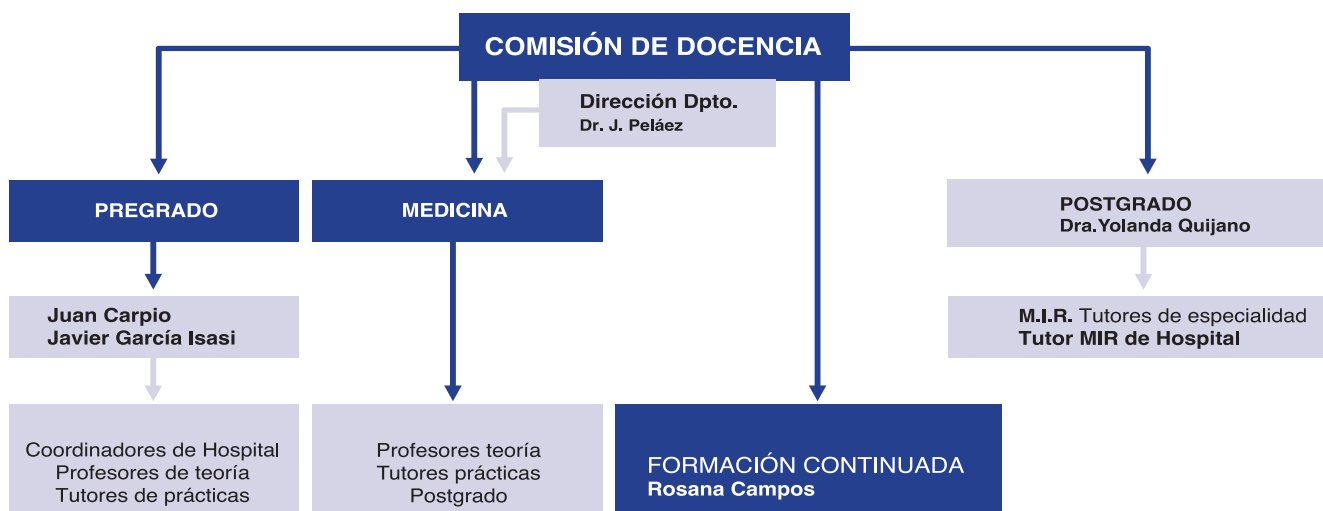
¿Cuáles son sus competencias?

- Aprobar las actividades con carácter docente y formativo.
- Asignar la realización de tales actividades y designar responsabilidades.
- Informar del desarrollo y evolución de sus objetivos.

¿Cuáles son sus objetivos?

- Promover las actividades relacionadas con la formación.
- Diseñar estrategias que permitan el desarrollo del Plan General Docente.
- Fomentar dentro del ámbito hospitalario la participación en las actividades docentes.
- Coordinar todas las actividades generadas en este contexto dentro del grupo.

DEPARTAMENTO DE DOCENCIA Y FORMACIÓN CONTINUADA



5.2. Formación Pregrado

Gracias a los diferentes convenios establecidos con escuelas, institutos y universidades, son muchos los alumnos que han recibido su formación teórica y/o práctica en los hospitales del **Grupo HM**. De entre todos ellos, destaca el firmado en 2007 con la Universidad CEU San Pablo para la participación en la formación de las titulaciones que tiene en su Facultad de Medicina (Medicina, Odontología, Fisioterapia, Enfermería, Podología y Psicología). La estructuración de esta facultad en torno a nuestros médicos especialistas es una realidad y supone la culminación del proyecto docente del **Grupo Hospital de Madrid**.

Convenios con universidades para Formación Pregrado:

- Fisioterapia: Universidad San Pablo CEU
Universidad Francisco de Vitoria
- Nutrición y Dietética: Universidad San Pablo CEU
- Biología: Universidad Complutense de Madrid
- Biotecnología: Universidad Francisco de Vitoria
- Farmacia: Universidad San Pablo CEU
- Enfermería: Universidad San Pablo CEU
Universidad Francisco de Vitoria
- Medicina: Universidad San Pablo CEU

Convenios de Formación de Postgrado:

- Farmacia (FIR); especialidad de Farmacia Hospitalaria: Hospital Clínico San Carlos
- Medicina (MIR); especialidad de Cirugía Plástica, Estética y Reparadora: Ministerio de Sanidad, Ministerio de Educación (Acreditado como Unidad Docente Asociada 2003)
- Medicina (MIR); especialidad Medicina del Trabajo: Ministerio de Sanidad, Ministerio de Educación (Acreditado como Unidad Docente Asociada 2005)
- Medicina; Cirugía General: Asociación de Cirujanos de Castilla-León

Convenios con escuelas oficiales de Auxiliares de Clínica, Farmacia, Laboratorio, Dietética, Quirófano y Documentación:

- Centro de Formación Técnica
- Universidad Alfonso X el Sabio
- IES Mirasierra
- Escuela Profesional Javeriana
- IES San Juan de la Cruz
- Centro González Cañadas
- IES Carabanchel
- Universidad Pontificia de Comillas
- IES Salvador Allende
- IES Benjamín Rúa
- IES Ciudad de Jaén
- Fundación Salud y Sociedad (Universidad Rey Juan Carlos)
- Centro Rafaela Ibarra
- Escuela Profesional Renacimiento
- Escuela Delfo
- Escuela de Formación Profesional Valdemilanos

Convenios para la Formación Profesional:

- Celador Clínico: Centro de Estudios Tecnológicos y Sociales de la Universidad Francisco de Vitoria
- Imagen para el Diagnóstico: Centro de Estudios Tecnológicos y Sociales de la Universidad Francisco de Vitoria
Instituto de Estudios Tecnológicos y Profesionales de la Universidad San Pablo CEU
- Anatomía Patológica y Citología: Centro de Estudios Tecnológicos y Sociales de la Universidad Francisco de Vitoria
Opesa
- Técnicos en Radioterapia: Instituto de Estudios Tecnológicos y Profesionales de la Universidad San Pablo CEU
- Laboratorio de Diagnóstico Clínico: IES Ciudad de Jaén
IES Benjamín Rúa
EFP Valdemilanos

El convenio firmado con esta Universidad CEU San Pablo y la apuesta decida por la docencia en Medicina tanto de la Dirección General, con la dotación de los recursos necesarios, como de los médicos de nuestros hospitales, han dado como resultado que el **Hospital de Madrid Montepíncipe** haya sido acreditado por la Comunidad de Madrid como **hospital universitario**, siendo el primero privado de la Comunidad que obtiene dicha certificación. Actualmente se está tramitando la solicitud de esta acreditación para todo el **Grupo HM**.

Las titulaciones en las que actualmente participa el **Grupo Hospital de Madrid** en la formación teórica y/o práctica son:

- Celador sanitario
- Auxiliar de clínica
- Auxiliar de farmacia
- Auxiliar de archivo
- Nutrición
- Técnico superior en imagen para el diagnóstico
- Técnico superior en anatomía patológica y citología
- Técnico en radioterapia
- Técnico superior en laboratorio
- Enfermería
- Fisioterapia
- Odontología
- Podología
- Farmacia
- Medicina
- Médicos Internos Residentes
- Farmacéuticos Internos Residentes
- Radiofísica Hospitalaria

5.3. Formación continuada

La conjunción de profesionales altamente cualificados y de medios tecnológicos modernos crea la necesidad de realizar, de forma periódica, actividades de formación continuada dirigidas tanto a los profesionales sanitarios (médicos especialistas, enfermeras, auxiliares de Enfermería, farmacéuticos...) como no sanitarios (personal de mantenimiento, administrativos, limpieza...). La realización de estas actividades forma parte de la rutina de gestión hospitalaria del **Grupo Hospital de Madrid**, habiéndose incorporado al sistema de gestión normalizado por la norma **ISO 9001:2000**. Todas las actividades, con unos requisitos mínimos, se acreditan oficialmente (Comisión de Formación Continuada de la Comunidad de Madrid o del Ministerio de Sanidad), ya sean a distancia o presenciales. Durante el curso académico 2007/2008, un total de 12 actividades de formación alcanzaron una acreditación superior a los 3 créditos.

Este último año se ha iniciado la formación *on line*, con actividades acreditadas oficialmente y dirigidas a personal de Enfermería y médicos, gratuitas para los profesionales del **Grupo HM**. A corto plazo, está prevista la mejora del portal de docencia de la web del **Grupo Hospital de Madrid** (www.hospitaldemadrid.com) para poder ofrecer estas actividades al público especializado.

5.4. Postgrado

El **Grupo HM** colabora en la formación teórica y/o práctica de diversos cursos de postgrado y máster de diferentes universidades, destacando los organizados íntegramente por nuestros profesionales, como el Máster de Enfermería de Anestesia, que se organiza con la Universidad CEU San Pablo, con la que iniciará el Máster de Investigación Básica y Aplicada en Oncología y el Curso Superior de Postgrado de Enfermería en Hemoterapia.

En relación con la formación de especialistas, actualmente hay MIR que realizan períodos de formación práctica en los hospitales del **Grupo HM**, fruto de convenios de colaboración con otros hospitales y asociaciones científicas. Asimismo, el Hospital Universitario Madrid Montepíncipe está acreditado por los ministerios de Sanidad y Educación como Unidad Docente Asociada de Cirugía Plástica, Estética y Reparadora (estos MIR vienen en períodos de tres meses) y en Medicina del Trabajo (15 meses de prácticas hospitalarias y guardias en Urgencias durante los cuatro años del MIR). Tras la acreditación del **Grupo Hospital de Madrid** para la formación médica postgrado (MIR, FIR, Radiofísica Hospitalaria) por el Ministerio de Sanidad y Consumo, está previsto que en 2009 comiencen a formarse los primeros médicos especialistas en los hospitales del **Grupo HM**. Cuando se dictaminen los requisitos de las unidades para las diferentes especialidades de Enfermería, también está prevista su solicitud.

Finalmente, el **Grupo HM** apuesta por la colaboración internacional y el beneficio que supone la formación de médicos especialistas fuera de sus países. Por ello ha firmado convenios con diferentes universidades y hospitales extranjeros, con los que se ha iniciado un programa de estancias formativas de médicos especialistas (*fellows*), becando incluso a algunos de ellos por períodos de seis meses para que hagan estancias en el Centro Integral Oncológico Clara Campal.

5.5. Publicaciones

Conscientes de la necesidad existente de textos sanitarios especializados que transmitan los nuevos conocimientos, así como de la transmisión de los avances científicos al público en general y al especializado, el **Grupo Hospital de Madrid** ha iniciado la publicación en papel y *on line* de diferentes boletines, revistas, monografías y, finalmente, libros como el "Libro de Cuidados Intensivos", publicado en 2007.



Memoria 2007 - 30

6.

INVESTIGACIÓN,
DESARROLLO
E INNOVACIÓN
TECNOLÓGICA

La actividad asistencial de los hospitales del **Grupo Hospital de Madrid** se caracteriza por la búsqueda de la excelencia, a través de la calidad asistencial, de la seguridad de los usuarios y trabajadores, de su compromiso social y de su respeto y preocupación por el medio ambiente. Dentro de este nuevo concepto de sanidad privada, siempre ha sido intención de la Dirección General del **Grupo Hospital de Madrid** la **integración de la actividad asistencial con la docencia y la investigación, como fórmulas para promover la motivación de los profesionales y conseguir la más alta excelencia sanitaria**, donde la aplicación de los avances científicos en la práctica clínica se haga de forma inmediata (**Medicina Traslacional**).

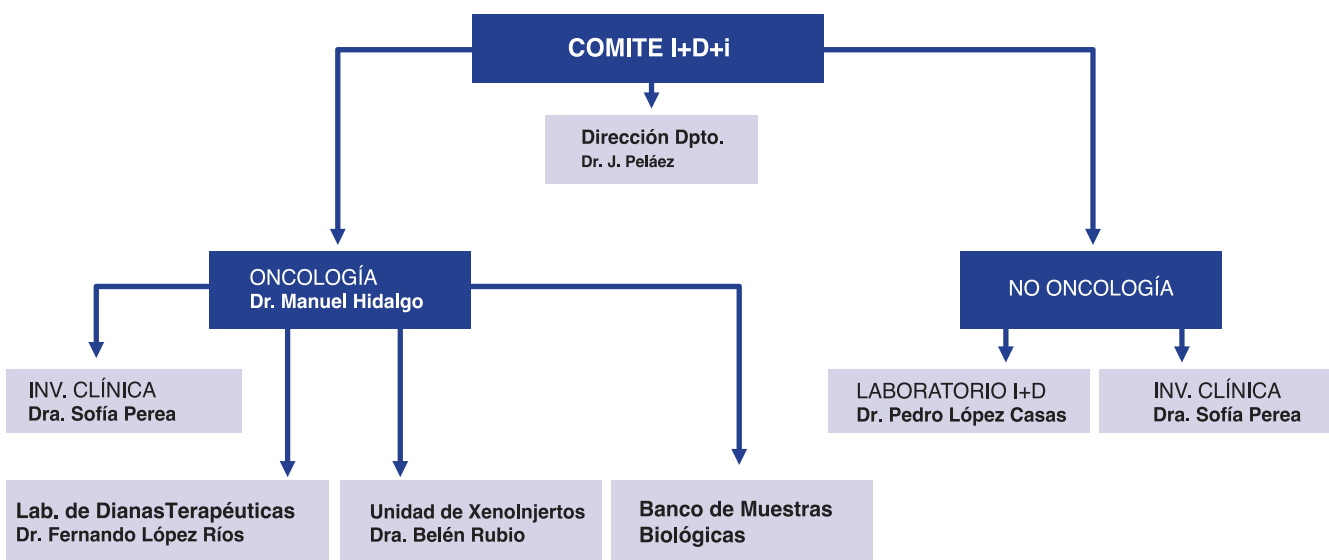
Objetivos del departamento de I+D+i

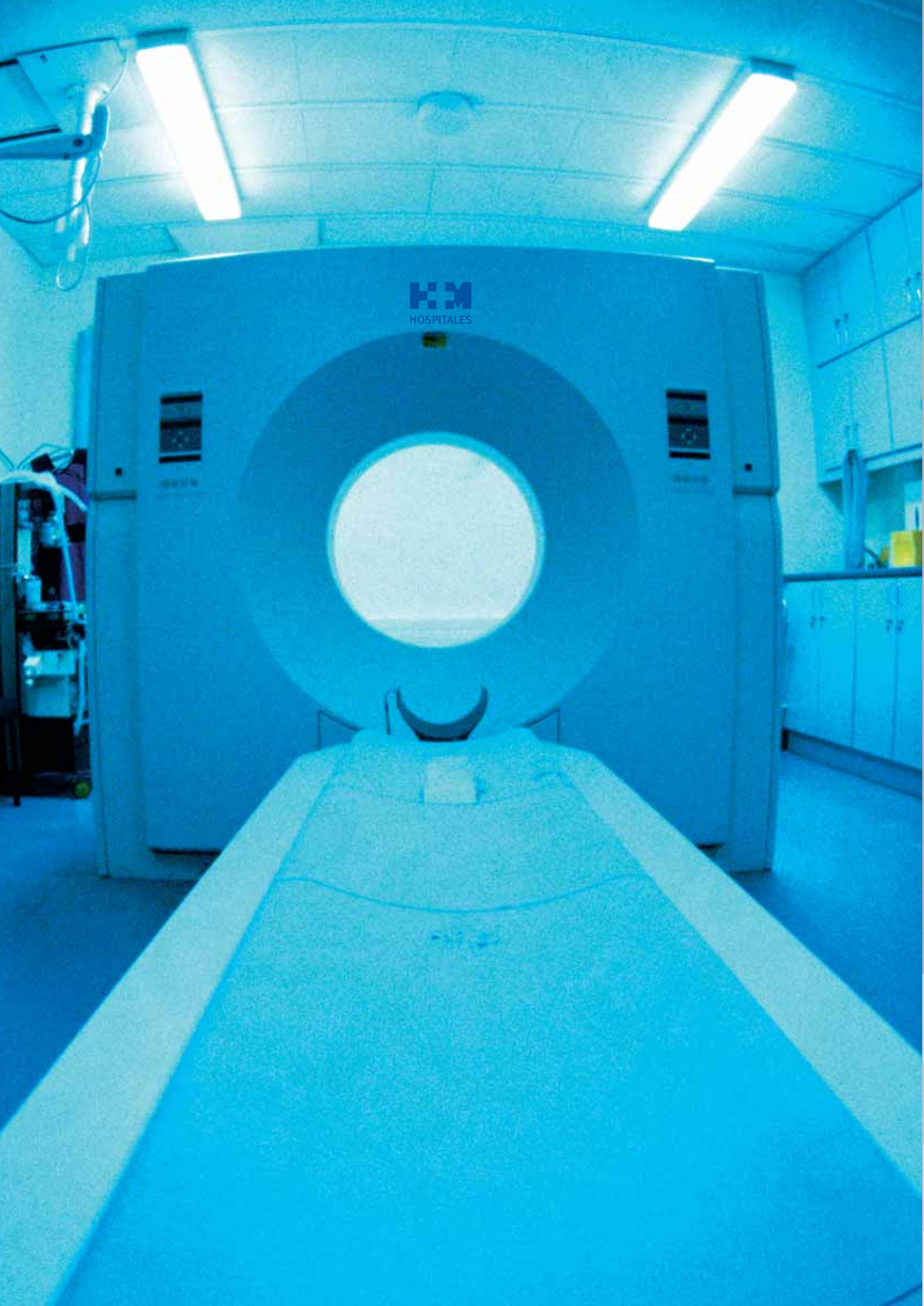
- Fomentar e impulsar las investigaciones básicas y clínicas, así como promocionar la Medicina Traslacional en el **Grupo Hospital de Madrid**.
- Ser una referencia nacional en la investigación biotecnológica, participando en líneas de investigación nacionales e internacionales, así como en las diferentes redes de calidad científica.
- Desarrollar la tecnología y metodología necesarias para la realización y el diseño de pruebas diagnósticas de biología molecular, y para el tratamiento personalizado de los pacientes (farmacogenética y farmacogenómica).
- Crear y mantener un banco de muestras biológicas (Banco de Tumores), que incluye un estabulario (Unidad de Xenoinjertos).
- Realizar pruebas genéticas basadas en la tecnología de los *microarrays*.

Un hospital en el que no hay cabida para la investigación, tanto clínica como básica, no puede garantizar el máximo desarrollo de sus profesionales. Por ello, la Dirección General del **Grupo HM** ha hecho un gran esfuerzo en recursos, tanto tecnológicos como humanos, y ha puesto en funcionamiento el **Departamento de I+D+i** con la finalidad de coordinar, supervisar y fomentar la labor investigadora en los diferentes hospitales.

La amplia cobertura asistencial, junto con la elevada cualificación de nuestros profesionales y la dotación de recursos técnicos, hacen que la investigación, fundamentalmente la clínica, aparezca como un aspecto asistencial más, debido al interés de determinados especialistas en su realización y a que los promotores externos recurren a centros que demuestran una capacidad investigadora de calidad. Pero la investigación clínica debe apoyarse en la básica y por eso la línea principal del Departamento de I+D+i es la interrelación de una con otra, finalidad que persigue la Medicina Traslacional.

Con estos conceptos fundamentales y el objetivo final de lograr un beneficio directo en los pacientes atendidos en nuestros hospitales, se creó el Comité de I+D+i del **Grupo Hospital de Madrid**, que se reúne mensualmente y en el que participan, además de la Dirección General, los principales líderes en investigación básica y clínica del **Grupo HM**. Este comité es el órgano decisorio en todos los temas de investigación del **Grupo Hospital de Madrid** y su traducción más inmediata es el propio Departamento de I+D+i, que se ha estructurado en base a las principales líneas de investigación.





HM
HOSPITALES

La investigación del **Grupo Hospital de Madrid** se ha estructurado en las siguientes unidades principales:

- **Unidad de Ensayos Clínicos.** Con un espacio físico de 250 m² y estructurada como un verdadero departamento, con un Jefe de Ensayos Clínicos con amplia experiencia en investigación clínica (Fases I a IV), y tres *data manager* (incluyendo una farmacéutica y una enfermera), celebra una reunión de ensayos clínicos semanal y participa en todas las reuniones, juntas facultativas, sesiones y comisiones clínicas.

En base a la experiencia adquirida, los proyectos a corto plazo son la creación de una Unidad de Ensayos Clínicos Fase I en pacientes oncológicos y la organización y acreditación de un Comité Ético de Investigación Clínica (CEIC).

- **Laboratorio Central de I+D.** Dirigido por un biólogo con amplia experiencia en Biología Molecular, en él se integran las diferentes unidades de investigación básica, se utilizan los recursos existentes para la realización y diseño de distintas pruebas de diagnóstico molecular (PCR, IHQ, FISH, *microarrays*) y se da la cobertura necesaria a los diferentes proyectos de investigación clínica que precisan del laboratorio.
- **Unidad de Dianas Terapéuticas,** consecuencia del desarrollo en los últimos años de tratamientos dirigidos (*targeted therapies*) contra determinadas alteraciones genético-moleculares de las neoplasias humanas, lo que ha supuesto un importante cambio, tanto práctico como conceptual, en Oncología. El objetivo global es el desarrollo de plataformas, tanto *in vitro* como *in vivo*, para facilitar la aplicación de las nuevas terapias oncológicas en un amplio espectro de neoplasias humanas:
 - *In vitro:* la información clínica y anatomopatológica del paciente se correlaciona con los datos genéticos y moleculares de la neoplasia en cuestión y del paciente en particular para seleccionar la terapéutica más adecuada.
 - *In vivo:* a través de un novedoso abordaje con injertos de la neoplasia de cada paciente en ratones atímicos.

Asimismo, se ha creado una unidad de cultivos celulares de células oncológicas.
- **Unidad de Xenoinjertos.** Verdadero Banco de Tumores en animales vivos con la posibilidad de perpetuar las muestras de cáncer de los pacientes, y así, poder probar diferentes tratamientos quimioterápicos. Es la terapia oncológica personalizada.
- **Banco de Muestras Biológicas.** Banco de Tumores, con criopreservación de todo tipo de muestras biológicas para futuros análisis moleculares, diagnósticos y terapéuticos.



6. 1. Innovación Tecnológica

Para el **Grupo Hospital de Madrid**, la innovación tecnológica es la forma de poder ofrecer una asistencia sanitaria de vanguardia, capaz de alcanzar la excelencia. Por ello, gran parte de los ingresos obtenidos los dedica a la adquisición de tecnología, fundamentalmente de equipos de diagnóstico (TAC de 64 cortes, resonancias magnéticas de 3 Tesla, ecoendoscopias...) y tratamiento (radioterapia, quirófano integral e inteligente...), algunos de los cuales han sido pioneros a nivel europeo (resonancia magnética vertical y dinámica) o nacional (resonancia magnética abierta de alto campo y acelerador lineal Novalis para radioterapia intra y extracraneal).

Además de los equipamientos, es preciso tener en cuenta la moderna sociedad de la información, donde las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) están revolucionando la vida diaria y la propia asistencia sanitaria (e-salud, telemedicina...). Por ello, el **Grupo HM** ha dotado a sus hospitales de TICs que facilitan la práctica de la Medicina. En este campo, las aplicaciones informáticas constituyen actualmente herramientas de trabajo y de gestión clínica básicas para el día a día, habiendo desarrollado el **Grupo Hospital de Madrid** las suyas propias y adquirido las necesarias para constituir una verdadera **red hospitalaria digital**. Ésta se basa en la interconexión de todos sus centros asistenciales mediante una potente intranet y un programa de gestión integral (**HOSMA**) en el que se incluyen todas las herramientas de gestión clínica (HIS, admisión, documentación y archivo, contabilidad analítica, RR.HH...), la historia clínica electrónica (**HM-Dr**), y a la que se han conectado otras aplicaciones ya comercializadas útiles para los profesionales de la salud (PACs, GRDs).



Memoria 2007 - 34

7.

GESTIÓN
DE LOS HOSPITALES
Y DEL GRUPO
HOSPITAL de MADRID

La gestión y dirección de los hospitales del **Grupo HM** está coordinada por una estructura organizativa común que permite dar uniformidad al modelo hospitalario y aprovechar al máximo los recursos, globalizando el objetivo común de calidad y excelencia y optimizando la eficacia. Todos nuestros hospitales tienen definidos sus órganos de gobierno, tal y como establece el reglamento interno de los centros:

Artículo 7.

Los órganos de gobierno del Hospital son:

- Junta de Accionistas.
- El Consejo de Administración de Hospital de Madrid, S. A. y, en su representación, el consejero delegado.
- La Dirección General.
- La Gerencia.
- La Dirección Jurídica.
- La Dirección Financiera.
- La Dirección Médica.

Los órganos de asesoramiento son:

- Los órganos de asesoramiento asociados al Consejo de Administración y al consejero delegado.
- La Junta Económica.
- La Junta Facultativa del hospital.

La **Junta Facultativa** es el principal órgano de asesoramiento de la Dirección, que se reúne mensualmente y de forma extraordinaria cuando se precisa. Corresponde a la Junta Facultativa de cada hospital la creación de las **comisiones clínicas** que se estimen necesarias, entre las que, al menos, deben figurar las siguientes:

- Comisión de Farmacia.
- Comisión de Infecciones y Política de Antibióticos.
- Comisión de Docencia.
- Comité de Investigación, Desarrollo e Innovación Tecnológica.
- Comisión de Mortalidad.
- Comisión de Historias Clínicas.
- Comité de Tumores.
- Comité de Ética para la Asistencia Sanitaria.

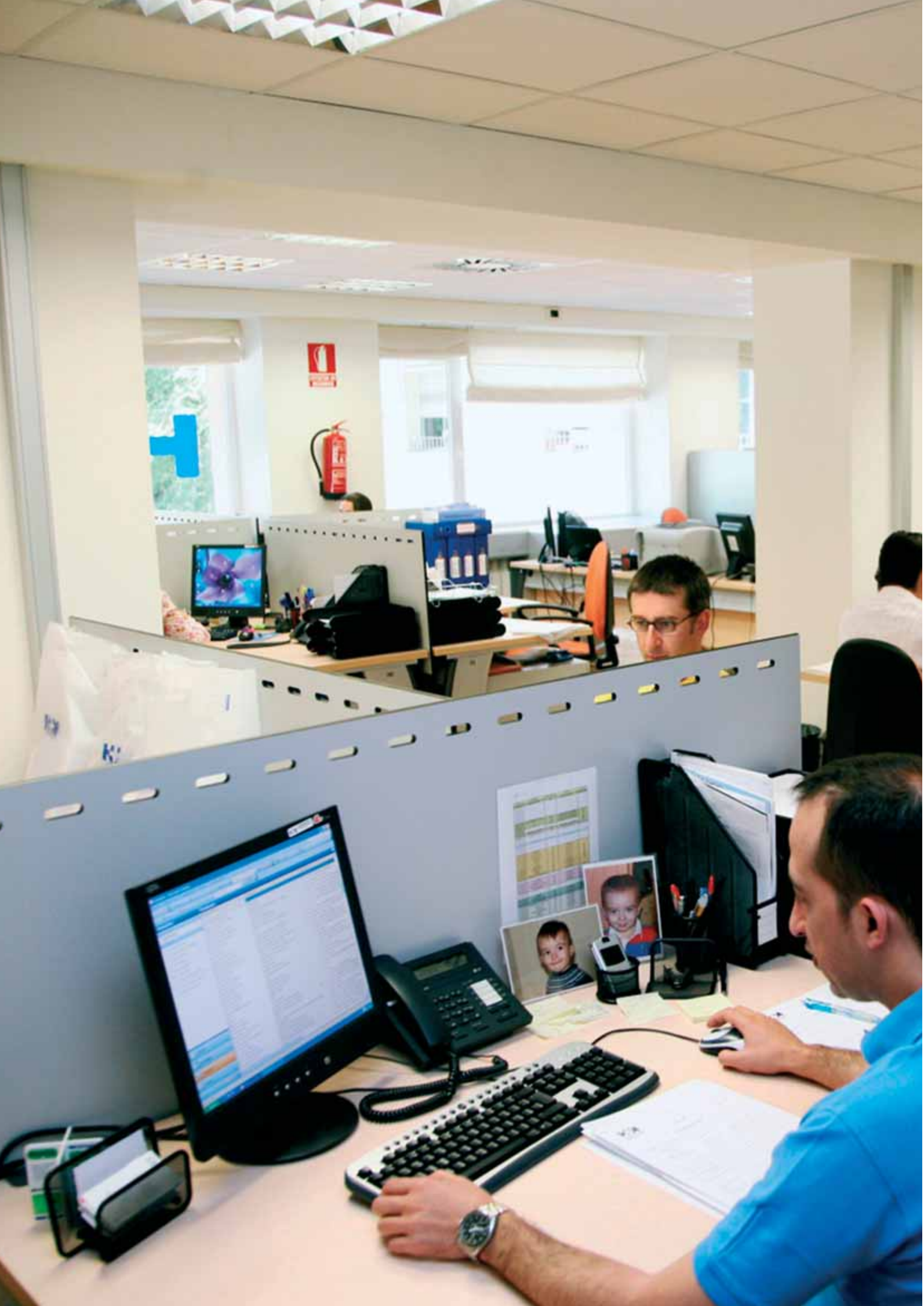
Las comisiones clínicas constituyen una de las herramientas de gestión más importantes de los hospitales y su función es asesorar a la Dirección para la adecuada aplicación de la evidencia científica, definir la práctica clínica correcta y adecuada en situaciones concretas y resolver de forma interdisciplinar los problemas que puedan plantearse. Además, constituyen una forma de participación de los profesionales en la gestión y mejora de la calidad. Todas ellas colaboran en el asesoramiento de la Dirección y sus recomendaciones, previa aprobación por la Junta Facultativa, pasan a ser normas del hospital.

La comunicación entre los centros del **Grupo HM** permite que las recomendaciones o normas de un hospital puedan hacerse extensivas al resto.

En cada hospital existen unos **servicios y departamentos** que permiten el desarrollo de la actividad asistencial. Cada uno de ellos tiene un jefe o supervisor y la Dirección se reúne con todos ellos al menos una vez al mes. Estos servicios y departamentos son:

Administración
Admisión
Atención al Paciente
Calidad
Consultas
Dirección Médica
Farmacia
Gestor del Sistema
Hematología
Laboratorio
Mantenimiento

Microbiología
Recursos Humanos
Servicios Generales
Subdirección Médica
Supervisor de Plantas
Supervisor de Quirófano
Supervisor de Radiología
Supervisor de UCI de adultos
Supervisor de UCI neonatal
Supervisor de Hemodinámica
Supervisor de Pediatría



7.1. Gobierno del Hospital – Organigrama Básico



Estos organigramas se caracterizan por un flujo constante de información en todos los sentidos, facilitada por los recursos informáticos y una estructura basada en la norma de calidad **UNE-EN-ISO 9001:2000**.

La fluidez de la información y la amplia experiencia de los puestos directivos y mandos intermedios agilizan todos los procesos, permiten el diseño y la creación constante de nuevos servicios, que mejoran la atención al paciente, y, en definitiva, optimizan la toma de decisiones.

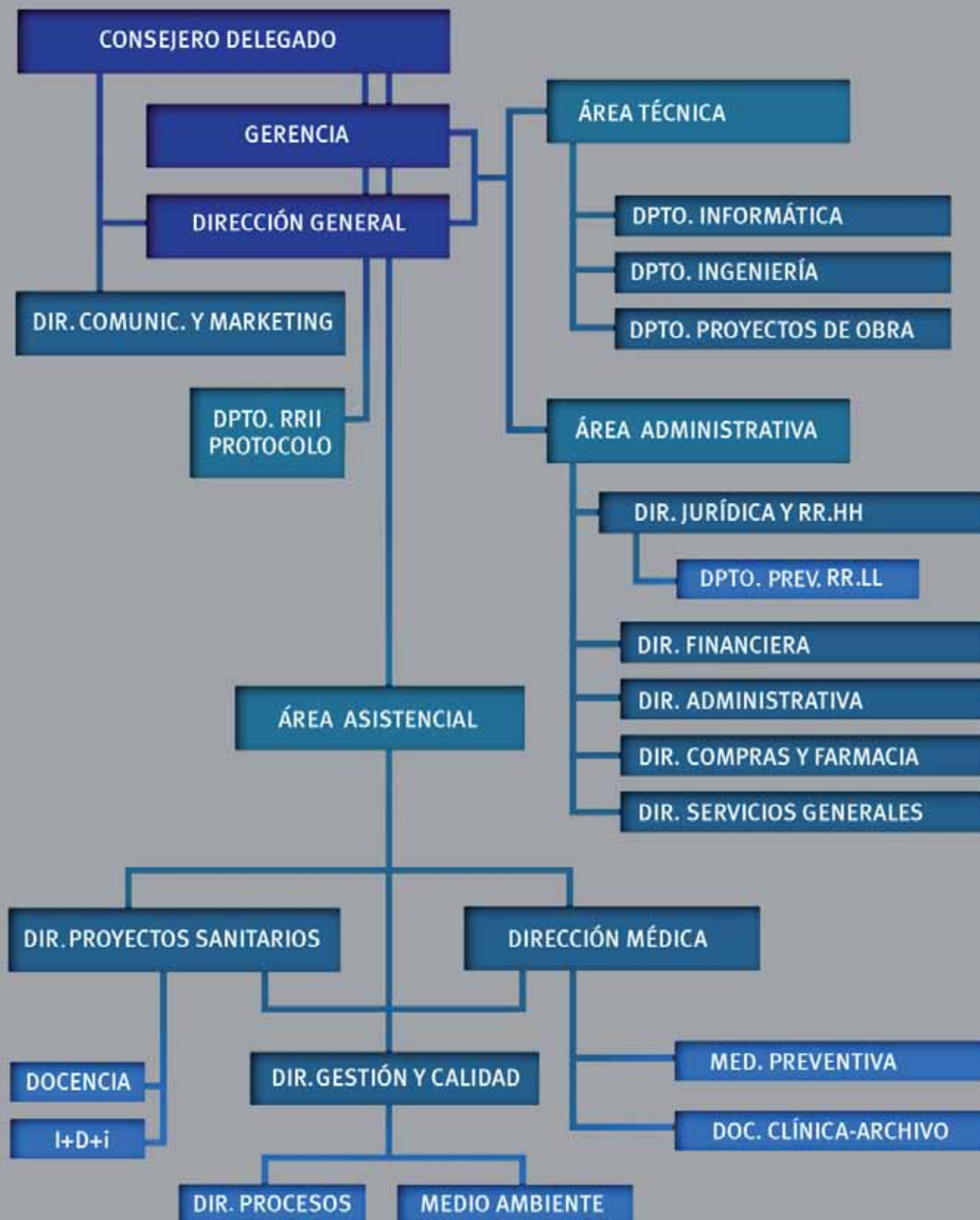
Para optimizar los recursos, lograr una mejor gestión y facilitar la comunicación entre los hospitales, lo que permite aprovechar los recursos de cada uno de ellos y aplicar medidas de mejora de forma global, el **Grupo Hospital de Madrid** se ha estructurado como un órgano de gestión propio, constituido por:

- Consejero Delegado
- Departamento de Informática
- Departamento de Ingeniería
- Departamento de Prevención de Riesgos Laborales
- Departamento de Proyectos de Obra
- Dirección Administrativa
- Dirección de Compras y Farmacia
- Dirección de Comunicación y Marketing
- Dirección de Gestión de Calidad
- Dirección de Procesos
- Dirección de Proyectos Sanitarios
- Dirección de Servicios Generales
- Dirección Financiera
- Dirección General
- Dirección Jurídica y de Recursos Humanos
- Dirección Médica
- Dirección de Laboratorio
- Docencia
- Documentación Clínica y Archivo
- Gerencia
- I+D+i
- Medicina Preventiva
- Medio Ambiente

8.

ORGANIGRAMA
DEL GRUPO
HOSPITAL de MADRID





RR.HH: Recursos Humanos

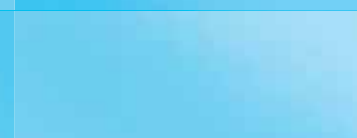
RR.LL: Riesgos Laborales

I+D+i: Investigación + Desarrollo + innovación

9.

PRINCIPALES MAGNITUDES ECONÓMICAS

Ejercicio 2007



El **Grupo Hospital de Madrid** es una compañía líder en proteger la salud, curar patologías y mejorar el bienestar. Nuestro objetivo es paliar la enfermedad, aliviar el sufrimiento y mejorar la calidad de vida del paciente.

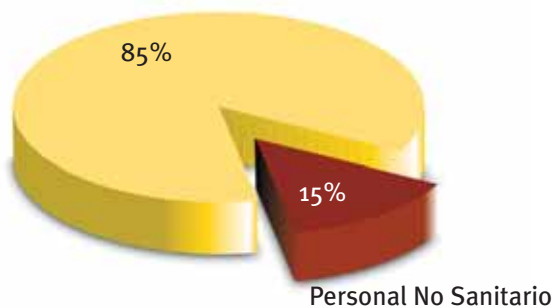
En el **Grupo Hospital de Madrid**, el civismo empresarial es una de nuestras máximas prioridades. Nuestra aspiración es mantener una actitud cívica, responsable y esmerada, basada en la confianza, la transparencia y la responsabilidad, prestando ayuda donde más se necesita y elaborando e implementando políticas y estándares empresariales éticos y transparentes.

**Principales Magnitudes Económicas
Correspondientes al ejercicio 2007**

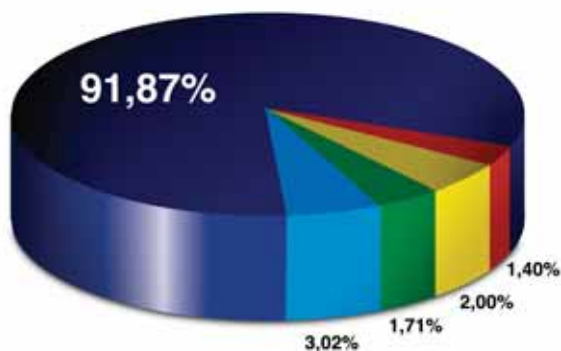
GRUPO HOSPITAL de MADRID		Año 2007
Ingresos		
Hospitalarios		106.152.337
Otros Ingresos de Gestión		4.906.260
Gastos		
Gastos de Formación de Personal		472.578
Gastos en I+D		674.849
Gastos en Medioambiente y Calidad		577.929
Gastos en Marketing y Publicidad		1.016.692
Inversiones en Inmovilizado		30.971.656
PERSONAL EN PLANTILLA		A 31/12/2007
Personal Médico-Sanitario		1.300
Personal No Sanitario		227

Personal en plantilla

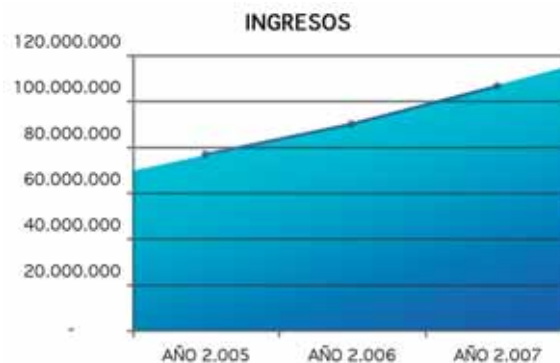
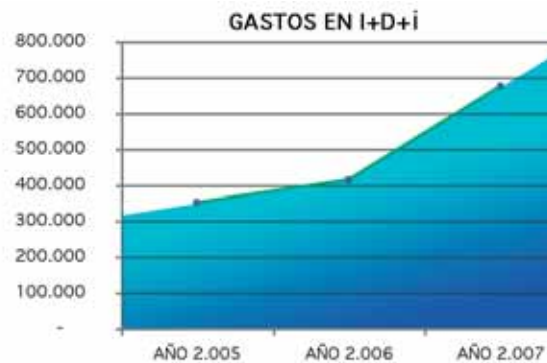
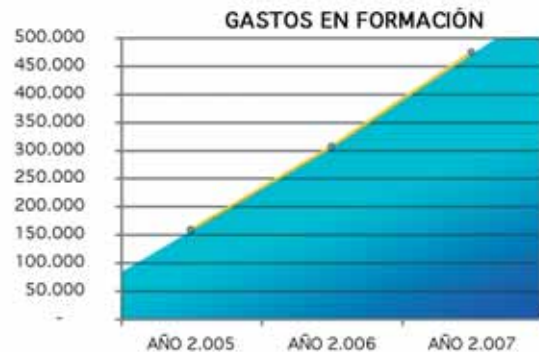
Personal Médico-Sanitario



Gastos respecto a los ingresos



- Inversiones en Inmovilizado
- Gastos en Marketing y Publicidad
- Gastos en Medioambiente y Calidad
- Gastos en I+D
- Gastos en Marketing y Publicidad





Memoria 2007 - 42

10.

COMPROMISO
MEDIOAMBIENTAL

10.1. Introducción

Hace ya tres años que el **Grupo Hospital de Madrid** decidió hacer patente su compromiso con la conservación del medio ambiente implantando y certificando un **Sistema de Gestión Ambiental** conforme a los requisitos de la norma **UNE-EN-ISO 14001:2004**. El hecho de que el **Grupo Hospital de Madrid** contase en aquel momento con un **Sistema de Gestión de Calidad** y la experiencia acumulada por su personal en el trabajo diario con instrucciones estandarizadas dentro del marco de aquél, ofrecieron la infraestructura necesaria para una rápida implantación del Sistema de Gestión Ambiental.

Desde aquel momento, este sistema nos ha permitido recopilar una gran cantidad de información acerca de cuáles son los aspectos de la actividad diaria de un hospital que suponen un riesgo para el medio que nos rodea, constituyendo ésta la base para la implantación de todos los controles e instrucciones necesarios para la minimización del mismo y la mejora continua de nuestro desempeño ambiental.

En este bloque mostramos un resumen de la información que anualmente publicamos en nuestra **Declaración Ambiental**, disponible en la web del Grupo Hospital de Madrid, www.hospitaldemadrid.com, haciendo de esta manera públicos los resultados obtenidos en el ámbito de un sistema que constituye actualmente un pilar más de la gestión diaria de nuestros hospitales.

10.2. Política Ambiental

La Política Ambiental constituye la base que orienta el sentido en el que deben desempeñarse todas las actividades y tareas que se realizan en el marco del Sistema de Gestión Ambiental. La Política Ambiental del **Grupo Hospital de Madrid** está basada en los siguientes puntos:

- Promover el desarrollo de proyectos y obras cuyo objeto fundamental sea la mejora, conservación y protección del entorno natural en los hospitales del **Grupo HM**.
- Asegurar que las actividades y servicios realizados en el ámbito del Sistema de Gestión Ambiental se llevan a cabo bajo los criterios más adecuados de protección del medio ambiente.
- Supervisar y controlar las diversas actuaciones realizadas por entidades ajenas al **Grupo Hospital de Madrid**, con el propósito de lograr que se desarrollen en óptimas condiciones de protección del medio ambiente.
- Promover la mejora en la eficiencia de la utilización de recursos naturales, técnicos y humanos, para la consecución de los fines establecidos en la presente Política Ambiental.

- Establecer y aplicar una metodología de mejora continua de las actividades con repercusiones ambientales y de prevención de la contaminación.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y de aquellos que sean suscritos por el **Grupo Hospital de Madrid**.
- Implementar esta política como marco bajo el que establecer y revisar los objetivos y metas ambientales.

10.3. Aspectos Ambientales del Grupo Hospital de Madrid

La adecuada gestión ambiental de los cinco centros con los que cuenta actualmente el **Grupo Hospital de Madrid** exige conocer los aspectos ambientales más significativos derivados del desarrollo de nuestras actividades. Por este motivo, el **Grupo HM** cuenta con una metodología para su identificación y evaluación en condiciones normales de funcionamiento y posibles accidentes, cuya operativa se encuentra recogida en un protocolo específico.

A grandes rasgos, para identificar los aspectos ambientales, el **Grupo Hospital de Madrid** ha elaborado un conjunto de procesos gráficos que aglutinan todas las actividades que se desarrollan en nuestros hospitales, permitiendo así identificar y conocer las entradas y salidas de los mismos. Gracias a estos procesos hemos identificado los siguientes aspectos generales:

- Consumo de agua.
- Consumo de energía eléctrica.
- Consumo de energía calorífica.
- Consumo de papel.
- Consumo de otros recursos.
- Generación de ruido.
- Generación de residuos.
- Vertidos al sistema integral de saneamiento.
- Uso del suelo.
- Generación de emisiones.

Para determinar sobre qué aspectos priorizar nuestras actuaciones, evaluamos cada uno de ellos, valorando su magnitud, frecuencia de ocurrencia de la actividad con la que está relacionado, probabilidad de ocurrencia de impactos derivados de dicho aspecto y estado de regulación de la normativa que le pueda afectar.

Como resultado de la aplicación de todo lo anterior, en el año 2007 la generación de residuos fue, de nuevo, el aspecto ambiental identificado como más significativo, no sólo por los volúmenes que se generan en un centro sanitario, sino por su muy diversa naturaleza y características.

10.4. Identificación de Requisitos Legales

Tal y como figura en nuestra Política Ambiental, el **Grupo Hospital de Madrid** está comprometido con el cumplimiento de la legislación que le resulta de aplicación en materia de medio ambiente, constituyendo ésta, por otro lado, uno de los pilares sobre los que se articula la planificación de todo el Sistema de Gestión Ambiental.

Para ello, y dado que la normativa ambiental es muy extensa y se promulga con frecuencia desde muy diversos organismos oficiales, el **Grupo Hospital de Madrid** cuenta con un servicio externo de actualización legislativa para la identificación y análisis de todas las novedades que nos resultan de aplicación.

Todas estas novedades se incorporan a una base de datos propia y son comunicadas a sus responsables de cara a proceder a su cumplimiento. Con carácter anual, realizamos una evaluación del mismo para verificar su realización y detectar problemas que dificulten su consecución.

10.5. Planificación del Sistema de Gestión Ambiental

La planificación del Sistema de Gestión Ambiental se realiza de forma anual dentro del ciclo “planificar, realizar, verificar y actuar”, tradicional de todos los sistemas de gestión basados en normas estandarizadas. En consecuencia, a lo largo del año 2007 el **Grupo Hospital de Madrid**:

- Ha identificado y evaluado los aspectos ambientales derivados del desarrollo de todas sus actividades y ha determinado como más significativa la generación de residuos.
- Ha identificado los requisitos legales que le son de aplicación en materia de medio ambiente para proceder a su cumplimiento.
- Ha establecido un programa de mejora ambiental que incorpora varios objetivos y metas.
- Ha realizado auditorías internas para verificar el cumplimiento de los controles operacionales establecidos y del grado de cumplimiento de su programa de mejora.
- Ha hecho uso de las conclusiones de los tres puntos anteriores para la replanificación de aquellas partes del sistema y de su control operacional que así lo han necesitado.
- Ha planificado acciones formativas relacionadas con sus aspectos ambientales significativos para fomentar la colaboración del personal.

- Ha establecido los canales de comunicación necesarios para distribuir información del desempeño y características del Sistema de Gestión Ambiental, tanto a nivel interno como externo.
- Ha dispuesto indicadores de comportamiento ambiental relacionados con sus aspectos ambientales, y ha llevado a cabo un seguimiento de los mismos a lo largo de todo el año.

10.6. Programa de Mejora Ambiental 2007-2008

Para este periodo, el **Grupo HM** dispuso de un programa constituido por un objetivo común para todos sus hospitales y otros dos a nivel de centro, cuyos resultados se muestran a continuación:

- **Objetivo 1:** Reducir en un 20% la cantidad de residuos biosanitarios específicos generados en cada uno de nuestros hospitales, respecto a los datos obtenidos en 2006.

Las medidas adoptadas para su consecución hicieron hincapié fundamentalmente en aumentar el nivel de formación y concienciación del personal sanitario en esta materia y en mejorar también el control cuantitativo de los residuos biosanitarios específicos generados por unidad. Se programaron seminarios de gestión de residuos de carácter obligatorio en todos los hospitales, en los que se trató de aclarar conceptos dudosos que se detectaron en una encuesta que se envió a todo el personal objetivo previamente a la organización de los seminarios. Se diseñaron igualmente trípticos informativos para todo aquel personal que no llegó a asistir a los mismos.

El resultado de todas estas medidas se recoge en la siguiente tabla, expresado en Kg generados por paciente atendido:

Año	Hospital de Madrid	Hospital Universitario Madrid Montepíncipe	Hospital de Madrid Torrelodones	Grupo Hospital de Madrid
2006	0,13	0,14	0,07	0,11
2007	0,10	0,11	0,06	0,09
var.	-23%	-21%	-14%	-21%

Excepto en el Hospital de Madrid Torrelodones, cuya reducción quedó en el 14%, el objetivo fue conseguido en los otros dos hospitales del **Grupo HM**. No se ha tenido en consideración el Hospital de Madrid Norte Sanchinarro ya que, al haber sido inaugurado en 2007, no se disponen de datos comparativos con respecto a 2006.

- **Objetivo 2:** Disminuir en un 30% el número de placas desechadas en el Servicio de Radiología del Hospital de Madrid con respecto al total del año 2006.

En este caso se llevaron a cabo las siguientes medidas:

- Se elaboró un registro más eficaz del que se disponía para controlar las placas desechadas y los motivos más frecuentes de ello.
- Se determinaron un conjunto de medidas en función de los resultados obtenidos del estudio del registro, entre los que figuró la toma de conciencia por parte del personal.
- Se realizó un seguimiento de las acciones emprendidas para verificar si estaban resultando eficaces.

Como consecuencia de todo lo anterior, el número de placas desechadas en el Hospital de Madrid disminuyó del 1,5% del total suministrado por la Farmacia, a un 0,3%, un resultado mucho más amplio que el planteado a principios de año.

- **Objetivo 3:** Disminuir el periodo de funcionamiento de las torres de refrigeración del Hospital Universitario Madrid Montepríncipe para que éste fuera tan sólo de primavera a otoño.

Las torres de refrigeración de este hospital funcionaban las 24 horas del día los 365 días del año, lo que obligaba a realizar dos limpiezas anuales y 12 controles físico-químicos y de Legionella para prevenir problemas.

Para conseguir este objetivo, la Dirección General del **Grupo Hospital de Madrid** aprobó la instalación de una enfriadora de aire que ha absorbido parte de la demanda de las torres de refrigeración, permitiendo no sólo mantenerlas inoperativas entre otoño y primavera, sino utilizarlas tan sólo a un 30% el resto del año, lo que supone un ahorro de energía significativo.

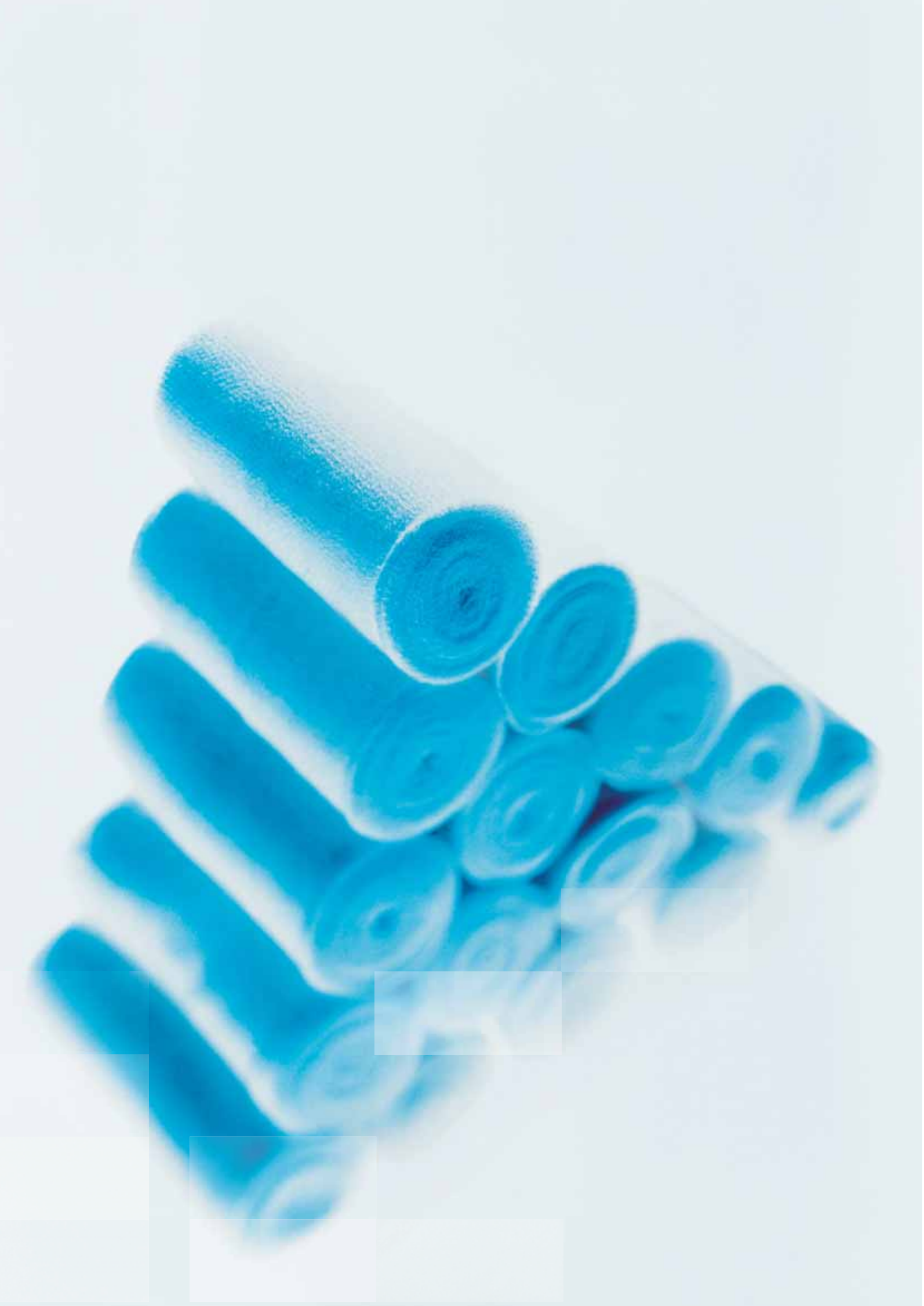
10.7. Comunicaciones Externas

Como hemos comentado anteriormente, durante la planificación del sistema se han establecido los canales apropiados de comunicación tanto a nivel interno como externo. Dada su relevancia, se ha establecido un protocolo en el que se recoge la operativa a seguir para dar respuesta a cualquier tipo de solicitud de información sobre el desempeño del Sistema de Gestión Ambiental, de carácter externo.

Todas estas solicitudes son registradas en una base de datos antes de darles respuesta. El número de comunicaciones recibidas a lo largo del año 2007 se muestra en la siguiente tabla:

Hospital	Comunicaciones		Fecha de recepción	Colectivo	Fecha de cierre
	Total	Tipo			
Hospital de Madrid	3	Solicitud de información	19-abr-07	Administración local	3-may-07
		Queja	9-may-07	Administración local	16-may-07
		Solicitud de información	18-jun-07	Administración estatal	25-jun-07
Hospital Universitario Madrid Montepríncipe	1	Solicitud de información	27-sep-07	Administración autonómica	27-sep-07
Hospital de Madrid Torrelodones	1	Solicitud de información	21-nov-07	Administración autonómica	21-nov-07
Hospital de Madrid Norte Sanchinarro + CIOCC	1	Queja	20-oct-07	Administración local	20-oct-07

Como se puede ver, el centro que mayor número de solicitudes recibe es el Hospital de Madrid, quizá por su localización en el centro de la capital.

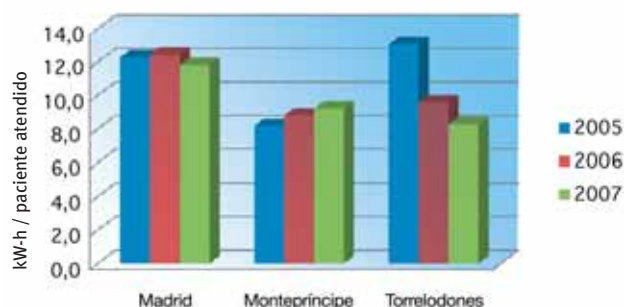


10.8. Indicadores de Comportamiento Ambiental

A continuación se muestra la evolución que han experimentado los indicadores de comportamiento ambiental que el **Grupo Hospital de Madrid** tiene establecidos desde la implantación del Sistema de Gestión Ambiental. No se ha incluido el Hospital de Madrid Norte Sanchinarro debido a lo reciente de su apertura.

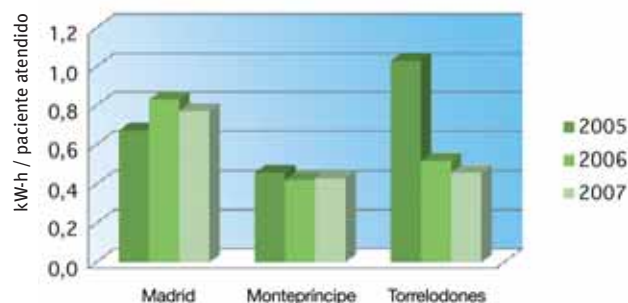
10.8. 1. Indicadores de consumo de recursos

Consumo de electricidad



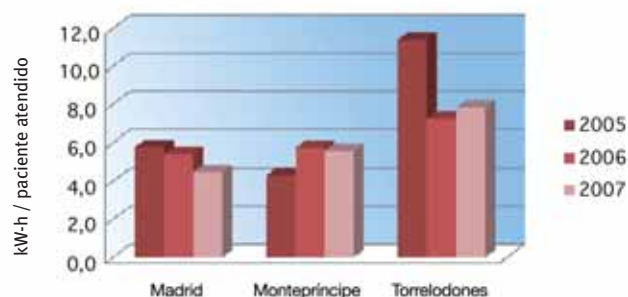
El **consumo de electricidad** se ha mantenido estable en el Hospital de Madrid a lo largo de estos tres años. Sin embargo, en el Hospital Universitario Madrid Montepíncipe ha ido aumentando, fundamentalmente como resultado del incremento de su superficie útil, que se ha visto ampliada en este periodo. Por su parte, la tendencia del Hospital de Madrid Torrelodones es la que cabe esperar si se tiene en cuenta que el indicador se encuentra referido al total de pacientes atendidos y que dicho centro abrió sus puertas en 2004, madurando su actividad asistencial a lo largo de este periodo.

Consumo de gas natural



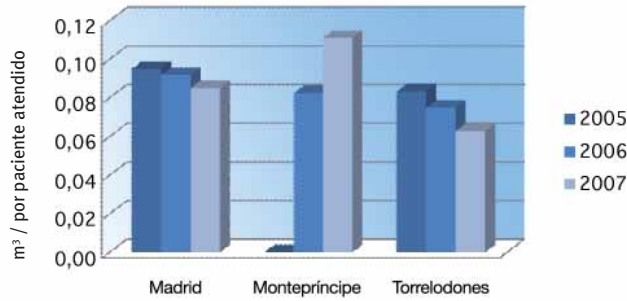
En general, el **consumo de gas natural** se ha mantenido estable, excepto el ligero incremento registrado en el Hospital de Madrid de 2005 a 2006. En el Hospital de Madrid Torrelodones se observa una tendencia similar a la recogida en el consumo de energía eléctrica por las mismas razones que en aquella, y que veremos que influyen también sobre el consumo de energía calorífica.

Consumo de energía calorífica



En lo que se refiere al **consumo de energía calorífica**, se ha registrado un paulatino descenso en el Hospital de Madrid, contrapuesto al aumento observado en Hospital Universitario Madrid Montepíncipe. Éste es, probablemente, consecuencia del incremento de la superficie útil de este hospital, tal y como ocurría con el consumo de energía eléctrica.

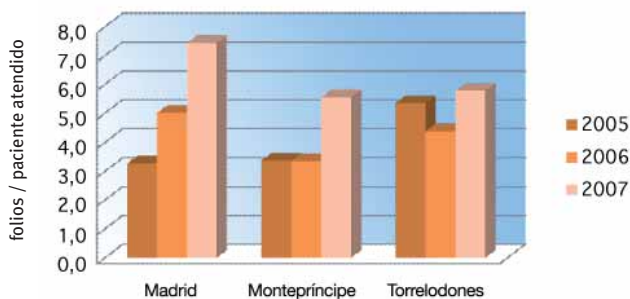
Consumo de agua



Nota: No se dispone de datos del consumo de agua en el Hospital Universitario Madrid Montepíncipe durante 2005, por avería de contadores en dicho año.

Las tendencias del **consumo de agua** desde la implantación del Sistema de Gestión Ambiental han sido decrecientes en los hospitales Madrid y Madrid Torrelodones, todo lo contrario que en el Hospital Universitario Madrid Montepíncipe. Sin embargo, debido a la falta de datos de este último centro durante el año 2005, habrá que analizar los datos que se recopilen durante 2007 para concluir cuál es la tendencia real de este hospital.

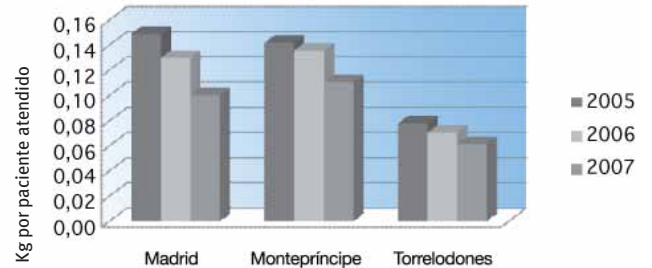
Consumo de papel



El **consumo de papel** ha crecido en todos los hospitales debido a que, gracias a un nuevo sistema informático, se ha conseguido imprimir en nuestras instalaciones un amplio porcentaje de los documentos que antes se solicitaban al exterior.

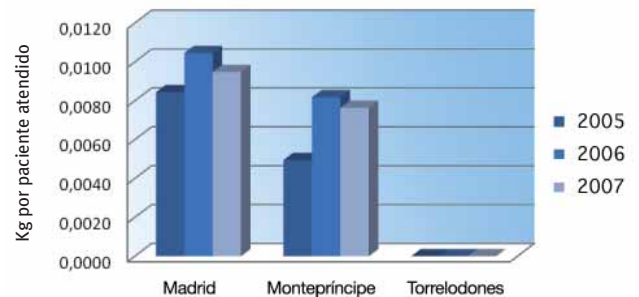
10. 8. 2. Indicadores de generación de residuos peligrosos

Generación de residuos biosanitarios específicos



Gracias a las medidas de concienciación y formación del personal que se han venido tomando desde la implantación del Sistema de Gestión Ambiental, y muy especialmente a lo largo del 2007, con la centralización de esfuerzos sobre los residuos biosanitarios específicos, se ha conseguido disminuir año a año la cantidad de residuos de esta tipología generada en nuestros hospitales.

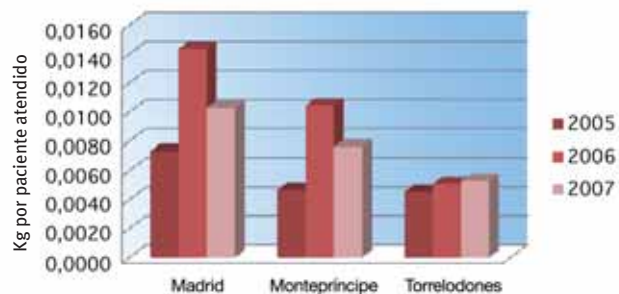
Generación de residuos citotóxicos



Nota: En el Hospital de Madrid Torrelodones no se realizan tratamientos de quimioterapia, por lo que no se generan residuos citotóxicos.

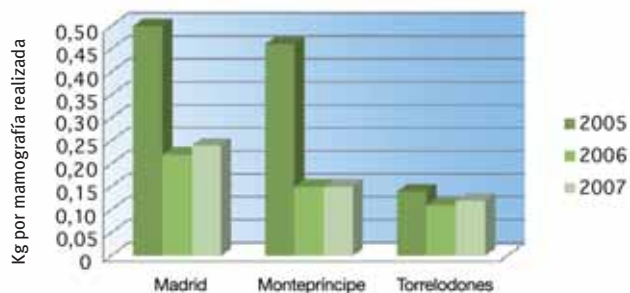
La formación recibida por nuestro personal a lo largo del año 2005 mejoró el conocimiento del mismo sobre clasificación de residuos, lo que llevó al aumento de la cantidad de **residuos citotóxicos** generados en 2006 con respecto a 2005. Sin embargo, las medidas tomadas a lo largo de 2007 para los residuos biosanitarios específicos han logrado ampliar su influencia sobre los citotóxicos, por lo que han comenzado a experimentar una tendencia decreciente.

Generación de residuos químicos

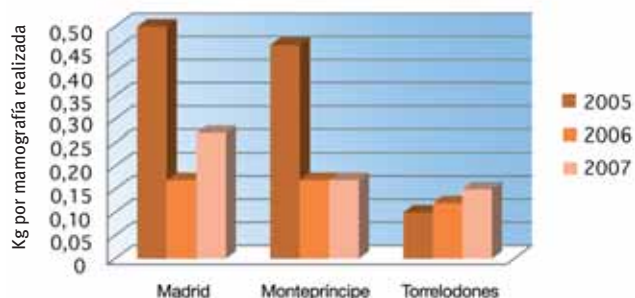


Al igual que con los residuos citotóxicos, la cantidad de **residuos químicos** elevó el nivel producido en 2006 respecto a la de 2005 como resultado de la mejora de la clasificación general de residuos. Sin embargo, en 2007 se ha experimentado una tendencia a la baja, excepto en el Hospital de Madrid Torrelodones, donde ésta es generalmente constante desde la implantación del Sistema de Gestión Ambiental.

Generación de líquido revelador residual



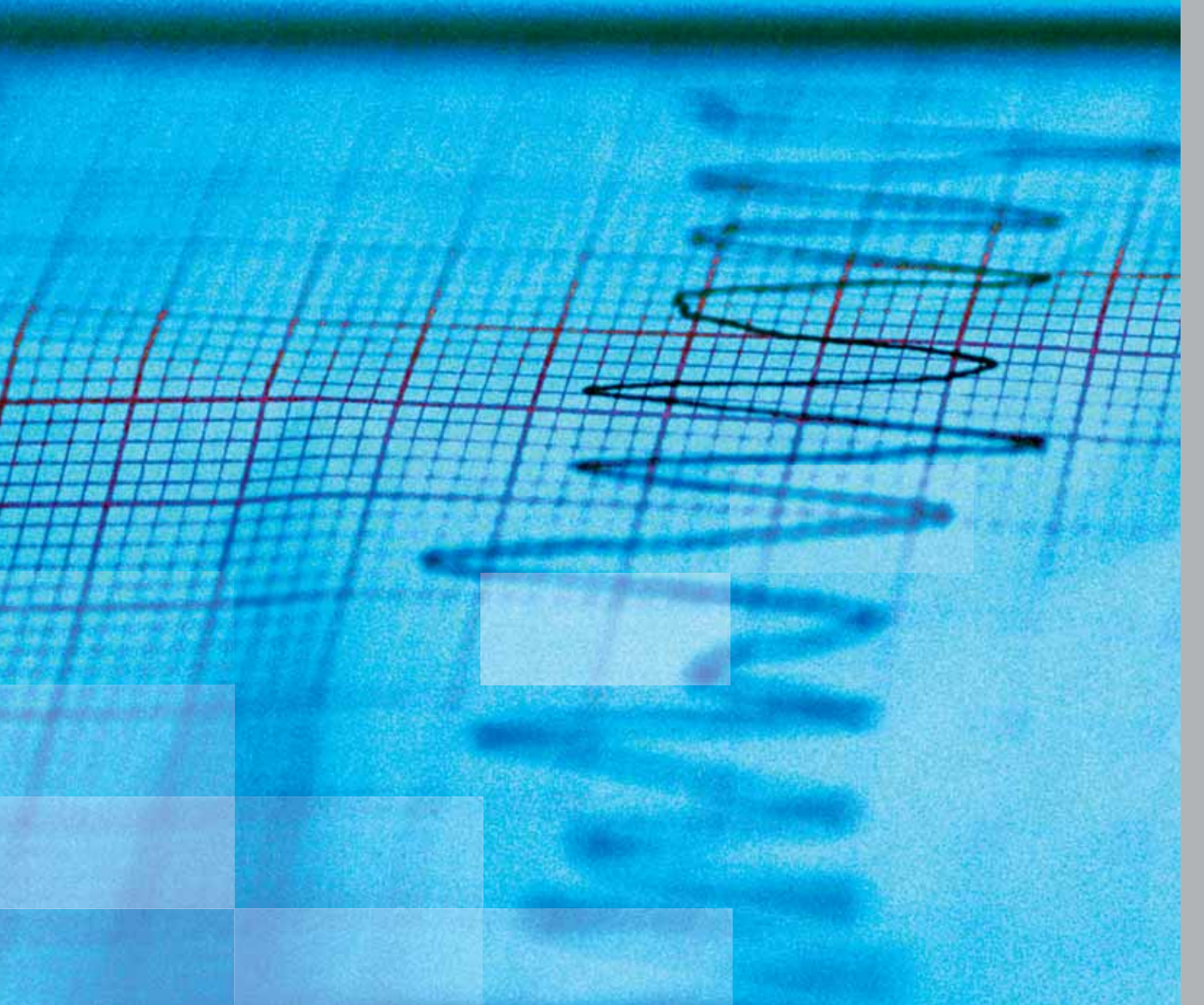
Generación de líquido fijador residual



La evolución experimentada por el **líquido revelador residual** y el **líquido fijador residual** generados en las unidades de radiodiagnóstico fue a la baja en 2006 con respecto a 2005 debido, fundamentalmente, al detrimento del uso de las reveladoras húmedas en beneficio de las digitales. En 2007, sin embargo, se han registrado aumentos de las cantidades generadas en los hospitales de Madrid y Madrid Torrelodones, debidas fundamentalmente a numerosas averías del sistema digital que han obligado a la utilización de nuevo de la reveladora húmeda durante los periodos que han durado las reparaciones.

11.

REGISTRO ANUAL DE INDICADORES DE CALIDAD



11. 1. Reclamaciones

A continuación se muestra una tabla con las estadísticas de reclamaciones por escrito recibidas respecto a los pacientes atendidos en cada uno de nuestros hospitales (*Índice de reclamaciones*):

Podemos apreciar que el que tiene menor índice de reclamaciones es el Hospital de Madrid, manteniéndose en todo momento por debajo de 8 reclamaciones por escrito por cada 10.000 pacientes atendidos. En el extremo contrario se sitúa el Hospital Universitario Madrid Montepríncipe, que mantiene unos índices más elevados que el resto de los centros, con la excepción del último cuatrimestre de 2007, en que ha sido el Hospital de Madrid Norte Sanchinarro el que ha tenido el mayor índice, con una equivalencia de 24 reclamaciones por escrito cada 10.000 pacientes atendidos. También se observa que el centro con mayor descenso en el índice de reclamaciones para el periodo estudiado es el Hospital de Madrid Torrelotones.

Cuatrimestre	HM	HUMM	HMT	HMN	Mediana Cuatrimestre	Mediana Global	Media Cuatrimestre	Media Global
1º Ctr. 2007	0,06%	0,19%	0,17%	0,12%	0,15%	0,14%	0,11%	0,11%
2º Ctr. 2007	0,05%	0,21%	0,13%	0,14%	0,14%	0,14%	0,10%	0,11%
3º Ctr. 2007	0,08%	0,23%	0,13%	0,24%	0,18%	0,14%	0,14%	0,11%

11. 2. Encuestas de satisfacción

En la tabla siguiente se muestran las cifras que recogen las 'encuestas de satisfacción de clientes' cumplimentadas respecto a los pacientes ingresados (*Índice de Recogida de Encuestas de Satisfacción*) en cada hospital:

Se puede apreciar que el centro con un mayor índice de recogida de hojas de sugerencias es el Hospital de Madrid Norte Sanchinarro; mientras que el Hospital Universitario Madrid Montepríncipe cuenta con índices inferiores al 10%, aunque su tendencia es claramente alcista. También se puede observar que el índice se mantiene en el Hospital de Madrid, al tiempo que se aprecia una marcada tendencia al alza en el Hospital de Madrid Torrelotones.

Cuatrimestre	HM	HUMM	HMT	HMN	Mediana Cuatrimestre	Mediana Global	Media Cuatrimestre	Media Global
1º Ctr. 2007	12,00%	5,44%	9,60%	20,18%	10,80%	10,40%	9,50%	7,99%
2º Ctr. 2007	12,10%	8,52%	15,00%	18,89%	13,55%	10,40%	12,51%	7,99%
3º Ctr. 2007	11,20%	7,31%	11,50%	19,94%	11,35%	10,40%	11,01%	7,99%

11. 3. Análisis de fidelidad

A continuación se dispone una tabla en la que se analiza la fidelización de nuestros pacientes ingresados (se trata de saber si volverían a utilizar nuestros servicios):

Se puede apreciar que en todos los casos la fidelización se encuentra por encima del 80%, y la media global por encima del 85%.

Cabe destacar que el mecanismo de muestreo para la recogida de hojas de sugerencias, al ser voluntario, no permite concluir que una media de un 3,65% de nuestros pacientes ingresados no volvería a nuestras instalaciones, puesto que existen muchas más posibilidades de que un paciente descontento refleje su disgusto que de lo contrario. Aún así, se considera un indicador válido para analizar la satisfacción de nuestros pacientes.

También es destacable el alto porcentaje de pacientes que no contestan a este apartado (una media del 10,03%), y que aunque presumiblemente volverán a utilizar nuestros servicios, no están aún fidelizados, pudiendo acudir a otros hospitales ajenos al **Grupo HM**.

Cuatrimestre		HM	HUMM	HMT	HMN	Mediana Cuatrimestre	Mediana Global	Media Cuatrimestre	Media Global
2º Ctr. 2007	Fidelizado		83,51%	86,45%	89,26%	86,45%	86,45%	86,34%	85,28%
	No fidelizado		4,84%	3,20%	2,43%	3,20%	4,84%	3,22%	3,65%
	NS / NC		11,64%	10,35%	8,29%	10,35%	10,35%	9,90%	10,03%
3º Ctr. 2007	Fidelizado	83,30%	87,03%	87,60%	80,46%	85,17%	86,45%	84,50%	85,28%
	No fidelizado	5,00%	5,38%	2,20%	6,80%	5,19%	4,84%	4,05%	3,65%
	NS / NC	11,60%	7,59%	10,20%	12,75%	10,90%	10,35%	10,14%	10,03%

11. 4. Análisis de satisfacción

En la tabla que aparece a continuación se analiza la satisfacción global de nuestros pacientes ingresados:

Se puede apreciar que, en la mayoría de los casos, la valoración de la satisfacción de los pacientes ingresados está por encima de 3,5 en una escala del 1 al 5, manteniendo una media de 3,65 en estos dos cuatrimestres.

Cuatrimestre	HM	HUMM	HMT	HMN	Mediana Cuatrimestre	Mediana Global	Media Cuatrimestre	Media Global
2º Ctr. 2007		3,45	3,70	3,78	3,70	3,70	3,64	3,65
3º Ctr. 2007	3,90	3,58	3,74	3,44	3,66	3,70	3,66	3,65



12. 1. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

La Dirección General y la Gerencia del **Grupo Hospital de Madrid**, preocupada por la seguridad y salud de sus trabajadores, pretende dar cumplimiento a los requerimientos legales establecidos por la Ley 31/1995 de 8 de Noviembre sobre Prevención de Riesgos Laborales y normativa relacionada, así como a otros que el **Grupo HM** suscriba. Asimismo, pretende, aprovechando dicho cumplimiento, mejorar en todo lo posible las condiciones de vida laboral de sus trabajadores.

Para cumplir los preceptos establecidos en leyes y reglamentos de aplicación en materia de prevención y, en general, para alcanzar los objetivos en el control de riesgos, la Dirección General del **Grupo HM** se compromete a:

Memoria 2007 - 52

12.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- Establecer y aplicar una metodología de mejora continua para conseguir el objetivo de progresiva disminución de los accidentes de trabajo y control de los riesgos para la seguridad y salud de sus trabajadores.
- Respetar y facilitar el ejercicio del derecho de participación de los trabajadores en todos aquellos aspectos que afecten a su seguridad y salud, de conformidad con los artículos 18.2 y Capítulo V de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- Analizar los procesos, técnicas, materiales y materias primas utilizadas, eligiendo aquellos que generen el menor riesgo para los trabajadores.
- Asignar los medios materiales y humanos necesarios para el desarrollo de las actividades preventivas tendentes a la consecución de los objetivos y metas planteados en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- Establecer un plan de formación teórica y práctica, suficiente y adecuada en materia preventiva, y centrada específicamente en los riesgos de su puesto de trabajo.
- Garantizar la vigilancia de la salud de los trabajadores, conforme a los protocolos médicos establecidos en función de los riesgos a los que esté expuesto el trabajador.
- En general, crear una cultura positiva en materia de prevención de riesgos laborales, tanto en nuestros trabajadores como en las empresas externas, exigiendo un estricto cumplimiento de la normativa de prevención para poder colaborar con nosotros.

De acuerdo con esta política, y en cumplimiento de los requisitos legales y otros que la organización suscriba, todo trabajador del **Grupo HM** se compromete a cooperar con el empresario para garantizar unas condiciones de trabajo que sean seguras.

12. 2. Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales

La Prevención de Riesgos Laborales del **Grupo Hospital de Madrid** es gestionada por un Servicio de Prevención propio mancomunado.

El **Departamento de Prevención de Riesgos Laborales** asume todas las especialidades técnicas (Seguridad, Higiene, Ergonomía y Psicología aplicada), y la Medicina del Trabajo, que ha comenzado a desarrollarse a finales de 2007 como culmen del objetivo planteado para el departamento a principios de año. En la actualidad existe una consulta de salud laboral en cada uno de nuestros hospitales, al igual que un técnico en prevención en cada centro. Esto permite un trato cercano con todos los trabajadores, haciendo presente la prevención a todos los niveles de la organización.

12. 3. Comité de Seguridad y Salud

El **Grupo HM** cuenta con un Comité de Seguridad y Salud intercentros, órgano que se reúne periódicamente y en el que se discuten aspectos relativos a la seguridad y salud de los trabajadores. En dicho comité están representados

paritariamente la empresa y los trabajadores. Trimestralmente se realizan reuniones con el fin de estudiar medidas preventivas futuras y revisar la actividad realizada por el departamento en los últimos tres meses.

12. 4. Evaluación de Riesgos, Estudios Higiénicos y Ergonómicos

A lo largo del año el departamento ha actualizado las evaluaciones de riesgos de nuestros centros, realizando estudios ergonómicos en diferentes puestos de trabajo con el fin de adecuar lo mejor posible los puestos de trabajo a la actividad de nuestros trabajadores.

Asimismo, se han realizado estudios de diferentes contaminantes químicos, entre ellos, de gases anestésicos y formaldehído. El departamento dispone de diferentes equipos de medición de temperatura, humedad e iluminación propios, lo que permite realizar informes higiénicos específicos en estas áreas.

12. 5. Formación específica en materia de Prevención de Riesgos Laborales

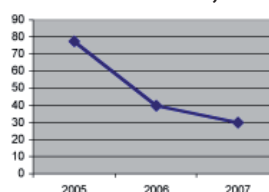
A lo largo del año 2007 se han desarrollado cursos de formación específicos para los diferentes puestos de trabajo, entre los que cabe destacar los de prevención de riesgo biológico y los de manipulación de pacientes. Igualmente, se ha desarrollado un plan de formación a distancia para las nuevas incorporaciones al **Grupo HM**.

Una de las áreas de formación con mayor repercusión para la seguridad en nuestros centros de trabajo son los cursos de autoprotección dirigidos a todos los trabajadores del **Grupo Hospital de Madrid**, cuya finalidad es evitar cualquier situación de emergencia y conocer el modo de actuar ante una catástrofe. Esta formación teórica es complementada con una formación práctica en campo de fuego dirigida a los miembros del equipo de intervención.

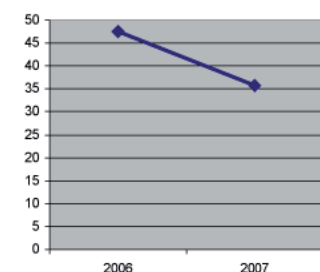
12. 6. Siniestralidad laboral

Desde el año 2005 el **Grupo Hospital de Madrid** mantiene una evolución descendente tanto de accidentes de trabajo como de las exposiciones accidentales, situándose en la actualidad por debajo de los índices de siniestralidad del sector de referencia para las tres empresas del **Grupo HM**.

Índice de Incidencia de Accidentes de Trabajo



Índice de Incidencia de Exposiciones Accidentales



13.

COMPROMISO SOCIAL



Nuestra sociedad se encuentra inmersa en un proceso de globalización motivado, en parte, por una verdadera revolución tecnológica y un mejor acceso a la información (sociedad de la comunicación), entre ellas la sanitaria. Esto ha hecho que las expectativas de la sociedad respecto a los servicios sanitarios hayan aumentado, tanto en cantidad como en calidad, exigiendo unos resultados médicos adecuados y la participación individual en las decisiones relativas a la salud propia.

El actual usuario de los servicios sanitarios quiere que se le preste la mejor asistencia sanitaria, acorde con los últimos avances y basada en la evidencia científica; quiere que se le trate por todos los especialistas precisos, de forma multidisciplinar e integral, en centros sanitarios excelentes; exigiendo, finalmente, garantías de calidad y con los mejores resultados médicos. Además, solicita recibir toda la información de salud posible, así como una educación sanitaria óptima que permita la conservación de la salud y la prevención de las enfermedades.

El **Grupo Hospital de Madrid** ha adquirido un claro y firme compromiso social, al ser consciente de que el cambio que se está produciendo en la sociedad es más rápido que el de los centros sanitarios. Por ello, promueve la comunicación interna con sus empleados, y externa con todas las partes interesadas (usuarios, proveedores, accionistas, administraciones, comunidad, etc), la educación sanitaria, la docencia, la investigación y la innovación, sin olvidar el medio ambiente.

Con estos fines, el **Grupo HM** financia diferentes foros sociales y de especialistas en Ciencias de la Salud y desarrolla páginas informativas en internet, en las que refleja el funcionamiento de sus hospitales en base a normas de calidad objetivas (**ISO 9001:2000, ISO 14001:2004, OHSAS, SGE21**). Éstas aseguran la mejora continua de sus servicios, la medida de la satisfacción de sus usuarios a través de diferentes indicadores, el respeto por el medio ambiente, la seguridad de pacientes y trabajadores y, finalmente, el propio compromiso social de una empresa de prestación de servicios sanitarios como es el **Grupo Hospital de Madrid**.

Asimismo, y como resultado de este compromiso en una sociedad global, pero desigual, el **Grupo HM** colabora desinteresadamente en la asistencia a determinados grupos y sociedades para el diagnóstico y tratamiento de determinadas patologías y/o personas. Por ello, ha firmado convenios con la Asociación Española Contra el Cáncer para colaborar de forma conjunta en la asistencia de pacientes y niños con esta enfermedad; con la Fundación Tierra de Hombres para realizar el tratamiento de cirugía plástica, estética y reparadora de menores de Suráfrica; y con los órganos colegiales sanitarios para la atención de los profesionales de la salud jubilados.

14.

RESUMEN
DE PRENSA



En 2007, el **Grupo Hospital de Madrid** puso en marcha su Departamento de Marketing y Comunicación, necesario como consecuencia del tamaño e importancia que esta empresa sanitaria había adquirido en los últimos años, con el objetivo de desarrollar una estrategia global que permitiera fidelizar a nuestros pacientes, consolidar la reputación del **Grupo HM**, optimizar el conocimiento del mismo en el sector sanitario y ampliar las perspectivas de negocio.

Con la acreditación del Hospital de Madrid Montepríncipe como primer centro universitario privado de la Comunidad de Madrid y la inauguración del Hospital de Madrid Norte Sanchinarro y del Centro Integral Oncológico Clara Campal como principales noticias del año, el **Grupo Hospital de Madrid** ha sido protagonista de otras muchas e importantes informaciones a lo largo de 2007:

13-01-2007

El Grupo Hospital de Madrid, entre los Top 25 de la Medicina Española

31-01-2007

El CIOCC realiza el primer xenoinjerto para el desarrollo de nuevas estrategias terapéuticas para el cáncer de páncreas

01-02-2007

Se pone en marcha la Unidad de Obesidad del Grupo HM con el objetivo de realizar un abordaje integral y personalizado del paciente con obesidad

03-02-2007

El Grupo Hospital de Madrid firma un acuerdo de colaboración con la ONG Tierra de Hombres

21-01-2007



El Hospital de Madrid Montepríncipe, "Premio Medical Economics 2007 al hospital con Mejor Gestión Privada"

28-03-2007

El Hospital de Madrid Norte Sanchinarro y el Centro Integral Oncológico Clara Campal abren sus puertas para satisfacer la creciente demanda de servicios hospitalarios existente en un área metropolitana en expansión

**09-10-2007**

El Grupo HM colaborará con seis organizaciones punteras en investigación biomédica de Argentina, Brasil y Ecuador

23-10-2007

El Grupo Hospital de Madrid lidera el grupo de empresas de asistencia sanitaria preferidas para trabajar en España

05-11-2007

El Grupo HM dará asistencia sanitaria a los empleados de Telefónica en el Policlínico de Distrito C.

**11-06-2008**

El Dr. D. Juan Abarca Campal presenta el libro "Cinco litros de sangre", biografía del fundador y consejero delegado del Grupo HM prologada por Francisco Umbral

19-09-2007

La Fundación Hospital de Madrid crea una Unidad de Cuidados Paliativos Domiciliarios para niños y adolescentes con cáncer

20-09-2007

El Hospital de Madrid Montepríncipe se convierte en el primer centro sanitario privado de la Comunidad de Madrid con carácter universitario.

La Agencia Laín Entralgo, perteneciente a la Comunidad Autónoma de Madrid (CAM), otorga al Hospital de Madrid Montepríncipe la certificación de Hospital Universitario, lo que le faculta para la docencia pregrado en todas las titulaciones de Ciencias de la Salud impartidas por la Facultad de Medicina de la Universidad CEU San Pablo: medicina, enfermería, odontología, fisioterapia y podología. El acto de presentación del ya Hospital Universitario Madrid Montepríncipe estuvo presidido por Esperanza Aguirre, presidenta de la Comunidad de Madrid.



13-11-2007.

Su Majestad la Reina inaugura el Hospital de Madrid Norte Sanchinarro y el Centro Integral Oncológico Clara Campal

El Hospital de Madrid Norte Sanchinarro y el Centro Integral Oncológico Clara Campal (CIOCC), ambos pertenecientes al Grupo Hospital de Madrid (HM), fueron inaugurados oficialmente por Su Majestad la Reina.

“El Hospital de Madrid Norte Sanchinarro es ya un referente de hospital del siglo XXI, tanto por su dotación tecnológica, única en España, como por el equipo de profesionales con el que cuenta y la asistencia sanitaria de excelencia que ofrece a sus pacientes”, afirmó el Dr.D. Juan Abarca Cidón, director general del Grupo HM, en el acto de inauguración de ambos centros.

Por su parte, el CIOCC, anexo al Hospital de Madrid Norte Sanchinarro, constituye el primer Cancer Center de España integrado en un hospital general médico-quirúrgico para el abordaje integral del paciente oncológico, basado en los principios de la investigación traslacional y el tratamiento personalizado.



27-11-2007

El proyecto oncológico del Grupo HM, galardonado en los Premios a las Mejores Ideas 2007 de Diario Médico

18-12-2007

El Grupo Hospital de Madrid, institución sanitaria del año en los XXIV Premios Edimsa 2007



04-12-2007

El Dr. D. Juan Abarca Campal, Premio a la Excelencia Empresarial de la Confederación de Asociaciones de Empresarios de Madrid Oeste (Cademo)

04-12-2007

El Hospital Universitario Madrid Montepríncipe acoge dos operaciones a corazón abierto mediante una técnica poco utilizada en España

27-12-2007

El Grupo HM realiza un implante coclear doble y simultáneo a un niño de 16 meses

Grupo Hospital de Madrid en Síntesis

Consejero Delegado

Gerente

Director General

Director de I+D+i

Director Médico

Directora de Gestión Hospitalaria y Calidad

Coordinadora de Comunicación y MKT.

Directora de RR.HH. y Protocolo

Director Financiero

Director de Compras

Director Jurídico y RR.HH.

Director Administrativo

Directora de Servicios Generales

Director de IT

Ingeniero Jefe

Directora de Proyectos de Obra

Directora de Prevención de RR.LL.

Directora de Archivo y Documentación

Dr. D. Juan Abarca Campal

Dra. Dña. Carmen Cidón Tamargo

Dr. D. Juan Abarca Cidón

Dr. D. Jesús Peláez Fernández

Dr. D. Pablo González Jerez

Dra. Dña. Celia Moar Martínez

Dña. Eva Sacristán Romero

Dña. María Luisa Calderón Calleja

D. Javier Reguera Errasti

D. José Luis García Oliva

D. Álvaro Irurita Díez

D. Sergio Irurita Díez

Dña. Piedad Díez Espinosa

D. Sergio García Cebolla

D. Luis Armenta Márquez

Dña. Noelia de Dios Vega

Dra. Dña. Alicia de la Cuerda López

Dra. Dña. Isabel Bule Farto

TELÉFONOS Y FAX

Oficinas Centrales: 91 444 42 44 / Fax.: 91 591 90 58

Hospital de Madrid: 91 447 66 00

Hospital Universitario Madrid Montepíncipe: 91 708 99 00

Hospital de Madrid Torrelodones: 91 267 50 00

Hospital de Madrid Norte Sanchinarro: 91 756 78 00

Centro Integral Oncológico Clara Campal (CIOCC): 902 107 469

GRUPO HOSPITAL DE MADRID EN LA RED

www.hospitaldemadrid.com

HOSPITAL de MADRID S.A.

CIF: A-79325858

PZA. CONDE DEL VALLE DE SUCHIL, 16

28015 MADRID



HOSPITALES



HOSPITAL de MADRID
Tlf. 91 447 66 00



HOSPITAL UNIVERSITARIO
MADRID MONTEPRÍNCIPE
Tlf. 91 708 99 00



HOSPITAL de MADRID
TORRELODONES
Tlf. 91 267 50 00



HOSPITAL de MADRID
NORTE SANCHINARRO
Tlf. 91 756 78 00



CENTRO INTEGRAL ONCOLÓGICO
CLARA CAMPAL (CIOCC)
Tlf. 902 107 469

