



MEMORIA 2009



HEM
HOSPITALES

HAM
HOSPITALES



Memoria 2009
Índice

Presentación	5
Un modelo de gestión	7
1. El Grupo Hospital de Madrid	8
1.1. Criterios fundacionales y evolución	9
1.2. Instalaciones: nuestros centros	11
1.2.1. Hospital Universitario de Madrid	11
1.2.1.1. Policlínico del Hospital Universitario de Madrid	12
1.2.1.2. Clínica Universitaria Odontológica CEU-HM	12
1.2.2. Hospital Universitario Madrid Montepríncipe	13
1.2.3. Hospital Universitario Madrid Torreldones	14
1.2.3.1. Policlínico del Hospital Universitario Madrid Torreldones	14
1.2.4. Hospital Universitario Madrid Sanchinarro	15
1.2.4.1. Policlínico del Hospital Universitario Madrid Sanchinarro	16
1.2.5. Centro Integral Oncológico Clara Campal	17
1.2.6. Acuerdos con policlínicos	20
1.2.7. Capacidad de hospitalización	21
1.3. Fundación Hospital de Madrid	21

2. Personas y sistemas. Gestionando con excelencia	22
2.1. Misión, visión y valores	23
2.2. Grupos de interés	24
2.3. Políticas y estrategias. Visión de sostenibilidad	25
2.4. Organización. El Grupo HM y los hospitales	25
2.5. Gestión de la Calidad y Mejora continua	28
2.6. Prevención y seguridad	30
2.7. Medio Ambiente	31
2.8. Acreditaciones de calidad	31
2.9. Docencia y formación continuada	33
2.10. Investigación, Desarrollo e Innovación Tecnológica	38

3. Indicadores de actividad y resultados	42
3.1. Actividad terapéutica	43
3.2. Magnitudes económicas	44
3.3. Pacientes	45
3.3.1. Reclamaciones	45
3.3.2. Encuestas e índices de satisfacción	45
3.3.3. Índices de fidelización	46
3.4. Personal	46
3.4.1. Seguridad y salud en el trabajo	46
3.5. Protección del entorno	47
3.6. Proveedores y colaboradores	49
3.7. Accionistas	50
3.8. Sociedad	50
3.8.1. Proyectos sociales	50
3.8.2. Reconocimientos	53
3.9. El Grupo HM en los medios de comunicación	54

4. Equipos de dirección	61
5. Consejo de Administración	61
Localizaciones	62





Presentación

La actividad y evolución del **Grupo Hospital de Madrid (Grupo HM)** durante 2009, año de nuestro vigésimo aniversario, se han visto recompensadas con numerosos e importantes éxitos, así como con la consolidación de nuestro proyecto, tanto en su vertiente asistencial, como en la docente e investigadora.

Ello nos ha permitido cerrar el ejercicio con resultados económicos prometedores, fruto del ciclo de inversión que iniciamos en 2004, y encarar nuestra tercera década de vida con las mejores perspectivas, consecuencia de la madurez productiva de nuestros centros, y de su Modelo de Gestión, pero sobre todo, como resultado del trabajo e ilusión diaria de todos los profesionales que nos acompañan desde que iniciamos este proyecto empresarial en 1989, y de quienes se unieron en nuestro crecimiento.

En la vertiente asistencial, el Hospital Universitario Madrid Sanchinarro fue autorizado en 2009 para extraer órganos sólidos para su posterior donación, actividad que ya ha empezado a realizarse en este centro con gran éxito y eficacia. Asimismo, junto a sus excelentes resultados asistenciales, que se publican en este documento, el **Grupo HM** continuó promoviendo su actividad en educación y formación sanitaria mediante la celebración de numerosos foros científicos, tales como la II Lección Conmemorativa Clara Campal, un interesante symposium sobre la nueva Gripe A, la I Jornada sobre Gestión de Calidad Total en el Sector Sanitario o el foro sobre Radiocirugía y Radioterapia Estereotáxica Extracraneal.

Durante el pasado ejercicio, recibimos igualmente numerosos galardones que reconocieron y honraron nuestro trabajo, como los que concedieron al **Grupo HM** los Premios Madrid Excelente a la Confianza de los Clientes en la categoría de Gran Empresa, y los Premios Edimsa en la categoría de Mejor Institución Sanitaria.

Respecto a las vertientes docente e investigadora de nuestro proyecto, 2009 fue un año especialmente importante en ambos casos. Todos nuestros hospitales han sido certificados como universitarios y el **Grupo HM** fue acreditado para la formación de médicos especialistas (MIR) en el pasado ejercicio.

Por otra parte, la confirmación de nuestros centros como referencia investigadora en numerosas y determinantes áreas de la Medicina, con especial relevancia de la Oncología, la creación de cátedras de investigación y el trabajo realizado por nuestros laboratorios, fue igualmente recompensado y suponen nuevos reconocimientos esperados en 2010: la celebración pionera de la primera jornada sobre biobancos e investigación oncológica y la firma de un convenio entre las fundaciones Hospital de Madrid y CNIO Carlos III para fomentar conjuntamente la innovación en el diagnóstico y tratamiento del cáncer.

Tras nuestra consolidación como primer grupo hospitalario privado de la Comunidad de Madrid y uno de los principales de referencia en todo el territorio nacional, encaramos el futuro dispuestos a seguir creciendo, fortaleciendo y profundizando en nuestro Modelo de Gestión, al servicio de nuestros enfermos, y sobre todo, mejorando cada día y sin descanso para continuar respondiendo al primer y último objetivo con el que nacimos: ofrecer al paciente la mejor asistencia sanitaria.

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



Un modelo de gestión

El Modelo de Gestión Hospitalaria creado por el **Grupo Hospital de Madrid** 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 DIN-EN-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 percibida por nuestros usuarios y trabajadores, cuyo resultado se percibe en la reputación y reconocimiento de nuestros hospitales.

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.

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.

Dr. D. Juan Abarca Campal
Presidente y Consejero Delegado del **Grupo Hospital de Madrid**

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 anestelistas, 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.

1. El Grupo Hospital de Madrid



1.1. CRITERIOS FUNDACIONALES Y EVOLUCIÓN

El **Grupo Hospital de Madrid** fue fundado en 1989 por el cirujano Dr. D. Juan Abarca Campal, su actual presidente y consejero delegado, con el objetivo de rehabilitar y poner de nuevo en funcionamiento el antiguo Hospital de San Pedro 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 tal, 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 co-propietarios del centro privado en el que trabajan, pero la propiedad del hospital debe estar equilibrada; ha de pertenecer a los médicos que trabajan en él, pero también a otras personas y entidades, profesionales, empresarios, etc, que analicen y consideren 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 exigen calidad y buen trato; y de los accionistas, que requieren buenos resultados económicos, se obtiene una empresa hospitalaria equilibrada, en la que predomina la calidad, pero basada en una rigurosa política económica que permite obtener beneficios.

Sin embargo, la consecución de beneficios no es para el **Grupo Hospital de Madrid** un fin exclusivo, sino un medio imprescindible para poder seguir ofreciendo una calidad asistencial de excelencia, para poder demostrar que la idea es viable y para que, satisfechos económicamente los accionistas, la empresa pueda expandirse.

Pero es que, además, la calidad asistencial de excelencia, 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.

Transcurridos 20 años desde su fundación, el **Grupo HM** gestiona actualmente en la Comunidad de Madrid cinco centros hospitalarios (cuatro hospitales generales médico-quirúrgicos y universitarios y un centro oncológico) y cuatro policlínicos:

- Hospital Universitario de Madrid (1990)
- Policlínico del Hospital Universitario de Madrid
- Hospital Universitario Madrid Montepríncipe (1998)
- Hospital Universitario Madrid Torreldones (2004)
- Policlínico del Hospital Universitario Madrid Torreldones
- Hospital Universitario Madrid Sanchinarro (2007)
- Centro Integral Oncológico Clara Campal (2007)
- Policlínico Las Tablas del Hospital Universitario Madrid Sanchinarro
- Policlínico de Distrito C

Localizaciones:

1. Hospital Universitario de Madrid.
 2. Hospital Universitario Madrid Montepríncipe.
 3. Hospital Universitario Madrid Torreldones.
 4. Hospital Universitario Madrid Sanchinarro. Centro Integral Oncológico Clara Campal.
- *  Policlínicos.



Asimismo, desde el año 2008 el **Grupo HM** mantiene un acuerdo de colaboración con el Grupo Ibermedic, que cuenta con cinco policlínicos en Fuenlabrada, Getafe, Leganés, Móstoles y Villaviciosa de Odón.

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

Objetivos:

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 Montepíncipe fue el primer hospital privado en España que obtuvo la certificación según la norma DIN-EN-ISO 9001:2000 para todos sus servicios. Posteriormente, el Hospital Universitario de Madrid recibió la misma certificación, que finalmente acreditó a todo el **Grupo Hospital de Madrid**, certificado también según las normas DIN-EN-ISO 14001:2004 y la OSHAS 18001:2007.
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 la memoria corporativa anual y en la página web.

www.hospitaldemadrid.com

La expansión del **Grupo HM** se ha llevado a cabo 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.

Unidades especializadas

- Arritmias y Electrofisiología Cardíaca
- Cápsula Endoscópica Digestiva
- Cardiopatías Congénitas y Cirugía Cardíaca Infantil
- Cirugía Cardíaca de Adultos
- Cirugía de la Columna
- Cirugía Endocrinológica
- Cirugía Pediátrica
- Dermatología Oncológica
- Deshabitación Tabáquica
- Diagnóstico Prenatal y Medicina Fetal
- Unidad del Dolor
- Unidad del Dolor Torácico
- Ecoendoscopia Digestiva
- Enfermedades Infecciosas
- Enfermedad Inflamatoria Intestinal
- Hematología y Oncología Pediátrica
- Hemorragia Digestiva
- Unidad Hepática
- Litotricia Extracorpórea
- Medicina Estética
- Medicina de Familia
- Medicina y Traumatología Deportiva
- Unidad Multidisciplinar de Tratamiento Integral de la Obesidad
- Neurociencias
- Odontología y Cirugía Maxilofacial
- Patología de la Mama
- Prevención Precoz Personalizada
- Radiología de la Mujer
- Rehabilitación Cardíaca
- Reproducción Asistida
- Suelo Pélvico
- Unidad del Sueño
- Tratamiento con Ondas de Choque Electrohidráulicas
- Tratamiento por Radiofrecuencia
- Clínica Universitaria Odontológica CEU-HM
- Programa de Trasplante de Médula Ósea

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.

1.2. INSTALACIONES. NUESTROS CENTROS

1.2.1. Hospital Universitario de Madrid

El Hospital Universitario de Madrid (HM) 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, en la Plaza Conde del Valle de Suchil, 16. Desde su inauguración, se ha remodelado y modernizado constantemente, a la vez que se ha realizado un Policlínico de consultas externas, una Clínica Universitaria Odontológica, un Gimnasio de Rehabilitación y Fisioterapia, un servicio de Podología, un Instituto Oftalmológico, 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 (ocho camas), 92 habitaciones individuales, Hospital de Día (cinco puestos), Hospital de Día Oncológico de adultos (cinco puestos), cuenta también con Laboratorio de análisis clínicos, con Microbiología, Hematología y depósito de sangre, Laboratorio de Anatomía Patológica, endoscopia digestiva, broncoscopia diagnóstica y terapéutica y consultas externas.

Además, en su oferta sanitaria destacan unidades especializadas o técnicas especiales tales como:

- Oncología
- Cirugía General y Digestiva
- Cirugía Maxilofacial y Odontología
- Cirugía Plástica y Estética
- Cirugía Torácica
- Traumatología y Ortopedia
- Unidad de Cirugía de la Columna
- Unidad de Cirugía Endocrina
- Unidad del Dolor

En los cinco 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, Urología, etc).

El Servicio de Diagnóstico por Imagen del Hospital Universitario de Madrid está dotado de modernas instalaciones de radiología convencional, mamografía, ecografía, TAC multicorte (de 32 cortes), resonancia magnética (RM) cerrada de alto campo (de 1,5 Teslas) y RM abierta (de 0,7 Teslas).

Gimnasio de Rehabilitación y Fisioterapia

Estas instalaciones albergan un completo servicio de Gimnasio de Rehabilitación y Fisioterapia que cubre todas las necesidades que hoy en día demanda la sociedad y persigue la recuperación funcional del paciente lo antes posible.

Destaca su oferta en patologías traumatológicas y deportivas, que comprenden enfermedades músculotendinosas, articulares y reumáticas. Igualmente, atiende patologías neurológicas del adulto y problemas de suelo pélvico y postmastectomía.

Las instalaciones también acogen los servicios de Podología del Hospital Universitario de Madrid, que disponen de las más completa cartera de servicios de esta disciplina, con una quiropodia de alto nivel, y con especial atención al pie diabético, las necesidades geriátricas y neurológicas y la atención al deportista, complementándose con un excelente servicio de realización de plantillas y ortesis para distintas necesidades.





1.2.1.1. Policlínico del Hospital Universitario de Madrid

Situado en la calle Arapiles, nº 8, dispone de la siguiente cartera de servicios:

- Cardiología
- Cardiología Infantil
- Cardiovascular
- Dermatología
- Endocrinología
- Ginecología
- Medicina de Familia
- Medicina Interna
- Neumología
- Neurofisiología
- Neurología
- Neurocirugía
- Oftalmología
- Pediatría
- Traumatología
- Urología

1.2.1.2. Clínica Universitaria Odontológica CEU-HM

Ubicada en el Policlínico del Hospital Universitario de Madrid, la Clínica Universitaria Odontológica CEU-HM abrió sus puertas a principios de 2009 y es fruto de la relación iniciada dos años antes entre el **Grupo Hospital de Madrid** y la Universidad CEU San Pablo para la formación de profesionales sanitarios. Esta clínica tiene un doble objetivo: proporcionar a los pacientes el mejor tratamiento odontológico de una forma accesible y completar la formación de alumnos del último curso de la licenciatura de Odontología de la Facultad de Ciencias de la Salud de la citada universidad, así como de licenciados que asisten a los cursos de postgrado para especializarse en diferentes materias del ámbito dental.



1.2.2. Hospital Universitario Madrid Montepríncipe

El Hospital Universitario Madrid Montepríncipe (HMM) es un hospital médico-quirúrgico y materno-infantil, puesto en funcionamiento en noviembre de 1998 y ubicado en la Avenida de Montepríncipe, 25, en Boadilla del Monte, Madrid. Su prioridad de ofrecer la máxima calidad asistencial a sus enfermos quedó demostrada al haber sido el primer hospital privado de España certificado según la norma DIN-EN-ISO 9001:2000 para todos sus servicios. Asimismo, fue el primer hospital privado de la Comunidad de Madrid en ser acreditado como centro universitario, en septiembre de 2007, certificación que después se extendió a todos los hospitales del **Grupo HM**.

Localizado en un marco natural incomparable, la Urbanización de Montepríncipe en Boadilla del Monte, está muy bien comunicado y dispone de un parking con más de 500 plazas. Con más de 12.500 m² construidos, que incluyen un área de consultas externas, a los que 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 casi 200 camas, repartidas en Urgencias, UCI de adultos (diez camas), UCI Neonatal (25 camas), 132 habitaciones individuales (más de la mitad son suites), Hospital de Día de adultos (cinco puestos) y pediátrico (seis puestos), Hospital de Día Oncológico de adultos (diez puestos) y pediátrico (dos puestos), Unidad de Dolor Torácico (cuatro camas) y Unidad de Aislamiento de Oncología pediátrica (dos 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 (de 64 cortes, colonoscopia virtual, TAC coronario y Dentiscan), resonancia magnética (RM) cerrada de alto campo (de 1,5 Teslas, cardiorresonancia, neurorresonancia funcional, espectroscopia, RM de cuerpo entero, RM pediátrica), RM abierta (de 0,7 Teslas), RM abierta vertical y dinámica (de 0,7 Teslas), densitometría ósea y ortopantomografía.

Además, dispone de unidades especializadas o técnicas especiales, tales como:

- Ablación de fibrilación auricular (asistida por navegador)
- Criocirugía urológica
- Embolización de miomas
- Homoinjertos valvulares cardiacos
- Láser KTP en hipertrofia prostática
- Musicoterapia
- Neurocirugía de la epilepsia
- Neurocirugía del Parkinson
- Sala de Radiología Vascular Digital (Hemodinámica, Radiología vascular intervencionista, Neurorradiología intervencionista, Electrofisiología cardiaca avanzada)
- Unidad de Carcinomatosis peritoneal
- Unidad de Cardiopatías Congénitas y Cirugía Cardiaca Infantil
- Unidad de Cirugía Cardiaca de adultos
- Unidad de Cirugía Pediátrica
- Unidad de Diagnóstico Prenatal y Medicina Fetal
- Unidad del Dolor
- Unidad del Dolor Torácico
- Unidad de la Enfermedad Inflamatoria Intestinal
- Unidad de Hematología y Oncología Pediátrica. Trasplante de médula ósea
- Unidad de Litotricia Extracorpórea
- Unidad Multidisciplinar de Tratamiento Integral de la Obesidad
- Unidad de Neurociencias
- Unidad de Odontología y Cirugía Maxilofacial
- Unidad de Patología de la Mama
- Unidad de Rehabilitación Cardiaca
- Unidad de Reproducción Asistida
- Unidad de Suelo Pélvico



1.2.3. Hospital Universitario Madrid Torreldones

El Hospital Universitario Madrid Torreldones (HMT) es un hospital general médico-quirúrgico y materno-infantil, inaugurado en 2004 y ubicado en la Avenida Castillo Olivares, en Torreldones.

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

El Hospital Universitario Madrid Torreldones dispone de más de 100 camas, repartidas en Urgencias, UCI de adultos (seis camas), UCI pediátrica y neonatal (12 camas), 77 habitaciones individuales, Hospital de Día (ocho puestos) y Hospital de Día Oncológico de adultos. Además, cuenta con Laboratorio de análisis clínicos, con Microbiología y depósito de sangre, Laboratorio de Anatomía Patológica, sala de endoscopias y consultas externas.

Asimismo, en su oferta sanitaria destacan unidades especializadas o técnicas especiales tales como:

- Programa Piel con Piel tras el parto
- Programa Puertas Abiertas en la Unidad de Neonatología
- Unidad de Cuidados Intermedios Neonatales
- Unidad del Dolor
- Unidad de Medicina de Familia
- Unidad de Medicina y Traumatología Deportiva
- Unidad de Odontología y Cirugía Maxilofacial
- Unidad de Oncología
- Unidad del Sueño

Dotado con las tecnologías sanitarias más modernas, el Servicio de Diagnóstico por Imagen del Hospital Universitario Madrid Torreldones dispone de equipos de radiología convencional, ecografía, mamografía, TAC multicorte (de 16 cortes, Dentiscan), resonancia magnética (RM) cerrada de alto campo (de 1,5 Teslas), RM abierta (de 0,3 Teslas) y ortopantomografía.

1.2.3.1. Policlínico del Hospital Universitario Madrid Torreldones

Situado en la calle Cudillero, nº 6, dispone de la siguiente cartera de servicios:

- Aparato Digestivo
- Servicio de Certificados Médicos Oficiales
- Cirugía General
- Cirugía Pediátrica
- Cirugía Plástica
- Dermatología
- Endocrinología
- Extracciones de Laboratorio
- Medicina y Traumatología Deportiva
- Neumología
- Odontología y Cirugía Maxilofacial
- Pediatría y especialidades pediátricas
- Pruebas funcionales respiratorias
- Reumatología
- Traumatología
- Urología

El espacio destinado al Policlínico cuenta con histoteca, que da servicio a todas las muestras de tejidos del [Grupo Hospital Madrid](#).



1.2.4. Hospital Universitario Madrid Sanchinarro

En 2007, el **Grupo Hospital de Madrid** puso en funcionamiento su cuarto centro hospitalario en la Comunidad de Madrid: el Hospital Universitario Madrid Sanchinarro (HMS), un hospital general médico-quirúrgico e infantil situado en la calle Oña, 10, que ocupa un espacio singular situado al norte de la ciudad.

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 HMS-, y dispone de 500 plazas de aparcamiento subterráneo.

El Hospital Universitario Madrid 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, anexo al HMS. El apoyo de un hospital general médico-quirúrgico ubicado en el mismo recinto que el centro oncológico, donde el paciente es atendido, durante las 24 horas del día, de 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, 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. Este diseño integrado, básico para cualquier centro oncológico, evita desplazamientos de riesgo vital para el enfermo oncológico.

El Hospital Universitario Madrid 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.

Este centro cuenta con 177 habitaciones individuales (40% tipo suite), UCI (13 camas, seis de ellas aisladas), Hospital de Día de adultos y pediátrico (22 puestos) y Urgencias las 24 horas del día, 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). Este servicio cuenta con salas de espera, despacho de reanimación cardiopulmonar, siete 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 de Obstetricia y Neonatología; y cuenta con 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.



La zona quirúrgica tiene, además, conexión al Auditorio Reina Sofía, lo que permite el uso docente del quirófano.

En cuanto al servicio de consultas externas generales, dispone de acceso independiente, recepción y 33 despachos médicos con anteconsulta, sala de yesos y de curas.

Dotado con las tecnologías sanitarias más modernas, el Servicio de Diagnóstico por Imagen del Hospital Universitario Madrid Sanchinarro está equipado con equipos de radiología convencional, tres ecógrafos de última generación, mamografía digital y mesa prona, TAC multicorte (de 64 cortes, colonoscopia virtual, TAC coronario, Dentiscan), resonancia magnética (RM) cerrada de alto campo (de 3 Teslas, cardiorresonancia, neuro-radiología avanzada y espectroscopia) y RM abierta de alto campo (de 1,4 Teslas).

El servicio acoge también la Unidad de la Mujer, que cuenta con toda la capacidad tecnológica para realizar cualquier tipo de prueba diagnóstica invasiva y no invasiva.

Además, el HMS dispone de unidades especializadas, técnicas especiales y otros servicios de interés, tales como:

- Área de Medicina Nuclear: con zona de PET-TAC (Siemens de alta resolución) y gammacámara, sala de administración de radiofármacos, zonas de trabajo de los técnicos de los equipos y salas de espera. Habitación para terapia metabólica y programa de ganglio centinela
- 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
- Programa de Trasplante de Médula Ósea (autólogo)
- Sala de Radiología Vasculard de última generación (Hemodinámica, Radiología Vasculard 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 Arritmias y Electrofisiología Cardíaca (ablación de fibrilación auricular asistida por navegador, Holter de eventos)
- Unidad de Endoscopia Digestiva: con dos salas de endoscopia, despertar y consultas. Realiza todo tipo de exploraciones endoscópicas, incluyendo ecoendoscopia, CPRE y cápsula endoscópica
- Unidad de Enfermedades Infecciosas
- Unidad de Neurociencias
- Unidad de Odontología y Cirugía Maxilofacial
- Unidad de Prevención Precoz Personalizada, que reúne en una estructura física propia la mayoría de los procedimientos de chequeo, con un carácter personalizado y multidisciplinar, lo que consigue la mayor comodidad y la menor utilización de tiempo para el paciente
- Unidad del Sueño
- Zona de monitorización de ensayos clínicos, con Unidad de Ensayos Clínicos Fase I

1.2.4.1. Policlínico del Hospital Universitario Madrid Sanchinarro

Ubicado en Las Tablas -en la calle Sierra de Atapuerca, 5-8-, este policlínico presta asistencia sanitaria ambulatoria en una serie de especialidades no desarrolladas en el Hospital Universitario Madrid Sanchinarro, con el que guarda relación de dependencia funcional, a fin de completar la oferta sanitaria del Grupo HM para los habitantes de esta zona de la capital.

El Policlínico Sanchinarro, que dispone de 8 consultas médicas, sala de monitorización, sala de ecografía, Unidad de Rehabilitación y está dotado con aparataje sanitario específico de última generación, cuenta con la siguiente cartera de servicios:

- Ecografía ginecológica y obstétrica
- Extracción de analíticas y toma de muestras
- Obstetricia y Ginecología
- Rehabilitación
- Reumatología
- Unidad de Medicina Estética
- Unidad de Tratamiento con Ondas de Choque Electrohidráulicas

Esta oferta de servicios se completará en breve con un Centro de Diagnóstico por Imagen.





1.2.5. Centro Integral Oncológico Clara Campal

Siendo una de las tres principales causas de mortalidad en Occidente, el cáncer se ha convertido en un objetivo prioritario sanitario y científico, y el conocimiento, la acumulación de información y los hallazgos científicos sobre esta enfermedad son cada vez mayores, lo que ha generado un cambio en la demanda asistencial y en la organización de la oferta sanitaria. Ya no es posible centrar la asistencia en una consulta aislada y unidisciplinar, sino que el facultativo debe estar integrado en un equipo multidisciplinar capaz de soportar todas las necesidades que genera esta enfermedad, y el esquema de trabajo ha de ser protocolizado y abierto a una actualización continua que se origina en fuentes tan distintas como la investigación básica y la clínica, la tecnología y las distintas especialidades médicas. Esto sólo puede realizarse en un centro integral en el que los profesionales se dediquen al proyecto en exclusiva y el paciente reciba un cuidado inmediato, multidisciplinar e individualizado.

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 Universitario Madrid 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. 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.

Equipado con las tecnologías más modernas de radioterapia y radiocirugía, así como con los últimos equipos de diagnóstico por imagen -PET-TAC, resonancia magnética (RM) de alto campo de 3 Teslas, RM abierta de alto campo de 1,4 Teslas, TAC de 64 cortes-, el centro dispone de personal médico y sanitario para atender las diferentes especialidades oncológicas.

El CIOCC dispone de 23 habitaciones individuales de hospitalización oncológica y cuidados paliativos (la mitad tipo suite), siendo dos de ellas de aislamiento con flujo laminar para trasplantes de médula ósea, y una totalmente plomada para tratamientos con iodo radioactivo; Hospital de Día (20 puestos de tratamiento y dos boxes independientes para pacientes encamados) y Unidad de Ensayos Clínicos Fase I CIOCC-START -fruto del acuerdo con South Texas Accelerated Research Therapeutics (START), grupo estadounidense líder mundial en ensayos clínicos Fase I, por el cual el CIOCC se ha convertido en Unidad START europea de referencia-, con cuatro puestos de tratamiento y Laboratorio de farmacocinética. Este importante recurso nos permite ampliar nuestra oferta terapéutica, ya que nuestros pacientes pueden acceder a los más recientes tratamientos experimentales, no disponibles en otros centros.

Asimismo, cuenta con sala de reuniones y sala de sesiones clínicas, área del paciente -con despachos para atención al paciente, voluntariado y asociaciones de usuarios-, y ocho consultas externas con acceso independiente y sala de espera.

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 Oncor (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) –el primero de estas características instalado en España– 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 en 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).

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 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, y aprovechando los recursos 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. 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 HM.
2. La asistencia integral del paciente oncológico: toda necesidad asistencial que precise un paciente es ofrecida en el centro oncológico.
3. La investigación clínica y básica, como pilares de una asistencia oncológica que responda a las expectativas sociales.
4. Una organización docente que garantiza la formación continuada de los profesionales.
5. 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 que constituyen áreas de trabajo común y coordinado, funcionalmente integradas y determinadas por el flujo de pacientes, para lo que se han establecido sesiones de cada programa, tanto clínicas como de seguimiento, diagnóstico y protocolización. Los Programas Oncológicos han fijado los protocolos de screening o chequeo, de prevención y de diagnóstico precoz, que dependen de cada programa, y se han diseñado en función de la experiencia mundial y de la incidencia de la patología oncológica asistida por el **Grupo HM**. Estos Programas Oncológicos son:

- Cáncer de mama
- Tumores digestivos
- Tumores ginecológicos
- Tumores cerebrales
- Cáncer de pulmón
- Melanomas
- Tumores de cabeza y cuello
- Oncohematología
- Sarcomas
- Tumores genitourinarios

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
- Data manager y Documentación
- Atención al Paciente
- Gestión de la Documentación Informativa del CIOCC
- Urgencias Oncológicas
- Asistencia Integral y Familiar (Psicología)

Investigación

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).

Para el desarrollo de la investigación básica, se diseñó un área de investigación 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 llevan ya tiempo en desarrollo:

- Banco de Tumores. Mantenimiento de un banco de tumores completo, actualizado e integrado en redes internacionales.
- Laboratorio de Dianas Terapéuticas. Desarrolla líneas de investigación relacionadas con la individualización del tratamiento oncológico mediante la determinación de dianas moleculares.
- Unidad de Xenoinjertos. Utiliza modelos experimentales animales para testar in vivo distintos tratamientos frente al tumor de un determinado paciente.
- Ensayos Clínicos. En este apartado, constituye un hito la puesta en marcha en 2008 de la Unidad Fases I CIOCC-START, gracias al citado acuerdo con el grupo estadounidense, y que supone un importante impulso a la labor investigadora en Oncología que el CIOCC ya venía realizando, permitiendo ofrecer a los pacientes el acceso a terapias innovadoras contra el cáncer cuando las tradicionales no son efectivas, sin la necesidad de buscarlos fuera de España.

Para ello se está dando prioridad a la incorporación del centro oncológico a grupos cooperativos por cada área y a redes de investigación, y a la creación de un grupo cooperativo en diagnóstico molecular.

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.

Docencia y formación continuada interna

La docencia y formación continuada 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 la 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.

Cuidado Integral del paciente

Finalmente, el CIOCC tampoco olvida la atención no médica al paciente, ya que este modelo de asistencia oncológica no supone sólo la integración de un centro especializado en cáncer 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 participación 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 de Asistencia Sanitaria 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. 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 evitan visitas innecesarias a diferentes especialistas, así como realizarse pruebas diagnósticas o seguir 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 HM** y por los concertos que mantiene con otras instituciones internacionales.

- Calidad, tanto subjetiva como objetiva; esta última apoyada por sistemas de calidad (DIN-EN-ISO 9001:2000) implantados en todos los hospitales del **Grupo Hospital de Madrid**.

1.2.6. Acuerdos con policlínicos

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, más de 14.000 trabajadores de Telefónica y sus familiares utilizan todos los servicios de los centros que el **Grupo HM** tiene en la Comunidad de Madrid y disponen, en el Policlínico del Distrito C -que depende funcionalmente del Hospital Universitario Madrid Sanchinarro- de consultas médicas en las siguientes especialidades médicas:

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

Policlínicos Ibermedic

Desde octubre de 2008, el **Grupo Hospital de Madrid** mantiene un acuerdo de colaboración con el Grupo Ibermedic, entidad que posee cinco policlínicos en diferentes municipios de la zona sur de Madrid –Getafe, Leganés, Móstoles, Villaviciosa de Odón y Fuenlabrada–, con los objetivos de acercar su modelo sanitario a todos los ciudadanos de esta región, permitiendo que esta demanda asistencial se derive a cualquiera de nuestros centros en caso de que se requiera ingreso, y de constituirse en una alternativa sanitaria de calidad en toda la Comunidad de Madrid.

A las especialidades básicas que venía ofertando Ibermedic, como Medicina Interna, Ginecología, Cirugía General o Pediatría, el **Grupo HM** ha aportado profesionales en el ámbito de la Neurocirugía, la Cirugía Plástica, la Oncología o la Cirugía Cardíaca.

La actividad de esta red de policlínicos ronda las 3.000 consultas diarias.

1.2.7. Capacidad de hospitalización

CAPACIDAD DE HOSPITALIZACIÓN 2009

Camas	HM	HMM	HMT	HMS+CIOCC	Total
Médico-quirúrgica	92	51	38	144	325
Pediatría	-	20	14	10	44
Maternidad	-	50	25	-	75
Cardiología	-	11	6	-	17
Oncología-CIOCC	-	-	-	23	23
Geriatría	-	-	-	-	
UCI adultos	8	10	6	13	37
UCI neonatal-pediatría	-	25	18	-	43
Unidad de dolor torácico	-	4	-	-	4
Hospital de Día Corta estancia	5	13	8	22	48
Camas box urgencias	5	23	22	13	63
TOTAL	110	207	137	225	679

HM: Hospital Universitario de Madrid

HMM: Hospital Universitario Madrid Montepríncipe

HMT: Hospital Universitario Madrid Torreloaones

HMS+CIOCC: Hospital Universitario Madrid Sanchinarro+Centro Integral Oncológico Clara Campal

1.3. FUNDACIÓN HOSPITAL DE MADRID

La Fundación Hospital de Madrid es una entidad sin ánimo de lucro constituida en 2003 con el objetivo fundamental de liderar una I+D+i biosanitaria, en el marco de la investigación traslacional, y que beneficie de forma directa al paciente y a la sociedad general, tanto en el tratamiento de las enfermedades como en el cuidado de la salud, con el objetivo de hacer realidad la Medicina Personalizada.

Desde sus inicios, la Fundación Hospital de Madrid promueve, financia y lidera proyectos de investigación en los que médicos e investigadores (básicos y clínicos) intentan resolver problemas asistenciales del día a día, con un beneficio directo para los pacientes, promoviendo una Medicina basada en la evidencia científica personalizada. Asimismo, con un claro compromiso social, además de llevar a cabo diversos proyectos sociosanitarios, promueve la divulgación científica y la educación sanitaria.

La revolución tecnológica y social que estamos viviendo, con la calidad y la comunicación como ejes centrales, hacen necesario un cambio en la atención sanitaria y en los hospitales, los cuales deben evolucionar hacia empresas de servicios sanitarios, dotados de la tecnología diagnóstica y terapéutica necesarias para la atención de usuarios, siendo la prevención de enfermedades y la conservación de la salud las prioridades de la educación sanitaria que deben promover. Estos nuevos hospitales deben ser empresas excelentes, que busquen la mejora continua de sus servicios en base a la docencia, la formación continuada, la investigación y la innovación tecnológica.

2. Personas y Sistemas. Gestionando con excelencia



2.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

El sistema de gestión del **Grupo Hospital de Madrid** está configurado como un Sistema de Gestión Integral que controla todos y cada uno de los procesos que concurren en la actividad tanto del **Grupo HM** como de los centros hospitalarios que de él dependen. Además, dicho sistema actúa no sólo en el ámbito de la calidad propiamente dicho, sino que amplía su alcance abarcando también el Sistema de Gestión Ambiental y el de Seguridad y Salud en el Trabajo, dando cobertura no sólo a los requisitos y especificaciones de la norma DIN-EN-ISO 9001:2000, sino también a los de la norma DIN-EN-ISO 14001:2004 y a los contemplados en el estándar OHSAS 18001:2007.

Nuestra estrategia global de gestión se estableció como resultado de nuestro compromiso de realizar una gestión eficaz y eficiente orientada a la seguridad y a la satisfacción de nuestros pacientes, trabajadores, colaboradores y accionistas.

Misión

El **Grupo Hospital de Madrid** define su misión como la gestión de servicios sanitarios asistenciales, docentes y de investigación y desarrollo que contribuyan al mantenimiento y mejora de la salud de la población.

Pretende igualmente proporcionar un retorno tanto a la inversión de los accionistas como al esfuerzo de trabajadores y colaboradores que refleje un rendimiento excelente, para recompensar así adecuadamente a aquellos que invierten sus ideas y su tiempo en la organización.

Visión

Ser el grupo empresarial de referencia a nivel nacional para la asistencia sanitaria, la docencia y la investigación en este campo.

Valores

Generales:

- INTEGRIDAD, tanto en la prestación de la asistencia por los profesionales sanitarios, como en la gestión de los recursos. Debe proporcionar percepciones de honestidad y transparencia en todos los procesos.
- CONFIANZA en las relaciones entre todos los implicados, visible en los pacientes y sus familiares, pero también contrastable entre profesionales de las diferentes actividades asistenciales.
- COMPROMISO de los equipos humanos con su responsabilidad profesional, que condiciona la calidad de la asistencia y la percepción sobre los distintos centros que construye su reputación.
- INNOVACIÓN continuada sobre los procesos de diagnóstico y terapia para generar los mejores indicadores de eficiencia en el sector sanitario, incluyendo la docencia y la investigación.
- LIDERAZGO en el enfoque terapéutico de algunas patologías, con colaboraciones destacadas con centros de referencia internacional y desarrollo de instalaciones ejemplares para el tratamiento oncológico.

Específicos:

DIRECCIÓN:

- Gestión basada en procesos: La gestión de toda la empresa se sustenta, promovida directamente por la Dirección General, en un Sistema de Gestión por Procesos, basado en la norma de calidad DIN-EN-ISO 9001:2000.

CLIENTES/SOCIEDAD:

- Gestión enfocada en el cliente. Tanto las actividades de servicios sanitarios como las no asistenciales están orientadas hacia la mejora y seguridad de la asistencia a los clientes/pacientes.
- Gestión enfocada a la prevención y mejora de la salud. Las actividades desarrolladas no sólo buscan la atención en la ausencia de salud, si no que persiguen la prevención y fomento de la misma. Para ello, el **Grupo HM** tiene unidades especializadas en detección precoz y realiza actividades formativas y divulgativas abiertas a la población.
- Compromiso con la investigación, desarrollo e innovación. El **Grupo Hospital de Madrid** apuesta firmemente por las últimas tendencias y tecnologías, habiendo puesto en marcha un Departamento de Investigación, Desarrollo e Innovación con ambiciosos proyectos como la creación y mantenimiento de un banco de tejidos, laboratorio de dianas terapéuticas, etc.
- Docencia: El **Grupo HM** mantiene acuerdos con diversas instituciones educativas para la docencia, tanto pre como postgrado, de médicos y diplomados en Enfermería.



ACCIONISTAS E INVERSORES:

- Creación de valor. El **Grupo Hospital de Madrid** mantiene una dinámica de expansión que busca optimizar la cobertura asistencial y la zona de influencia de sus hospitales como medio para maximizar, en el largo plazo, el valor de la empresa para sus accionistas.

EMPLEADOS:

- Apuesta por la formación continuada. El **Grupo HM** revisa y amplía anualmente su plan de formación continuada para garantizar y aumentar las competencias de su personal.
- Desarrollo profesional. La totalidad de los mandos intermedios y la mayoría de los directivos son fruto de promociones laborales dentro de la organización.

MEDIO AMBIENTE:

- Respeto. El **Grupo Hospital de Madrid** mantiene un firme compromiso de respeto y protección con el medio ambiente, recogido en la política ambiental sobre la que se basa el Sistema de Gestión Ambiental.

SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:

- Compromiso. El **Grupo HM** está firmemente comprometido con la seguridad de sus trabajadores, así como de aquellos que, estando por cuenta ajena, desempeñan parte de su trabajo en nuestras instalaciones. Este compromiso se recoge en la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), y está gestionado conforme al Sistema de SST.

2.2. GRUPOS DE INTERÉS

Las decisiones de gestión del **Grupo Hospital de Madrid** toman en consideración políticas específicas en relación a sus grupos de interés, cuya referencia se expone a continuación:

Pacientes y familiares

Los clientes directos del **Grupo HM** son tanto los pacientes que requieren diagnóstico o asistencia sanitaria, como sus familiares que les acompañan. Cada uno de los hospitales de esta empresa sanitaria da una respuesta solvente a las necesidades que manifiestan pacientes y familiares, y la atención principal proporciona esos requerimientos con eficacia.

Equipos médicos, personal sanitario y resto de empleados

El equipo profesional implicado en el **Grupo Hospital de Madrid** representa la segunda prioridad en las políticas de la empresa. Su condición, que requiere elevada formación y capacidad de decisión con criterios homogéneos, se potencia con una actitud proactiva, perceptible por los pacientes y eficiente en términos de resultados.

Para ello, se fomentan prácticas de formación continua, trabajo en equipo y liderazgo compartido en áreas de especialización que puedan transmitir una reputación de las personas y los sistemas en el modelo del **Grupo HM**.

Mutualidades, sociedades médicas y aseguradoras

Quienes acreditan la capacidad de atención médica a sus clientes, como las aseguradoras de los riesgos de salud, pretenden ofertar, en las mejores condiciones, los servicios que ofrecen las mayores garantías. La selección de las unidades

asistenciales del **Grupo Hospital de Madrid** se realiza en un marco de competencia y auditoría permanente por parte de los responsables médicos de dichas sociedades que, en algunos casos, son gestores de sus propias instalaciones asistenciales.

La gestión del **Grupo HM** presta atención principal a las relaciones con quienes aseguran dichos riesgos porque es preciso evidenciar los atributos de calidad que nos distinguen, pero también, y al mismo tiempo, ponerlos en relación con los costes que los justifican.

Proveedores

Todos los suministradores de productos (de equipamiento o consumibles) o servicios sanitarios forman parte de la cadena de valor del **Grupo HM**. Ante ellos se ha desarrollado una política de transparencia y buenas prácticas con el objetivo de que se consoliden aquellos que realicen la mejor aportación en su campo.

Accionistas

Desde la creación del **Grupo Hospital de Madrid**, hace casi dos décadas, la incorporación de accionistas al proyecto ha sido una constante potenciada por los gestores, ofreciendo a los nuevos accionistas una inversión que, al tiempo que busca la rentabilidad, es sensible a la visión asistencial del **Grupo HM**.

La política de creación de valor para los accionistas de **Grupo HM** se basa en un horizonte de larga duración, siendo habitual una fuerte reinversión de los beneficios con la finalidad de capitalizar lo máximo posible a la empresa y financiar su intenso crecimiento.

Sociedad

Aunque el ámbito geográfico de los servicios del **Grupo HM** se limita a la Comunidad de Madrid, el prestigio reconocido de sus capacidades diagnósticas y terapéuticas atrae a un creciente número de pacientes de otros lugares de España. En todo caso, su visión de servicio alcanza a toda la sociedad, y ante algunos de sus miembros presta servicios sin ánimo lucrativo, como ocurre con la comunidad de sacerdotes de la Diócesis de Madrid, cuyo Hospital de San Pedro fue embrión fundacional del **Grupo HM**.

Medios de comunicación

La política de transparencia informativa es un atributo reconocido del **Grupo Hospital de Madrid**, cuya iniciativa de divulgación de los resultados médicos es pionera en España. El acceso de los profesionales de la información a los altos directivos del **Grupo HM** y al resto de sus trabajadores es una realidad consolidada, como lo es la creciente utilización de estrategias y herramientas de comunicación para la presentación de nuevos servicios, instalaciones o proyectos de investigación y docencia.

2.3. POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS. VISIÓN DE SOSTENIBILIDAD

Estrategia

El **Grupo Hospital de Madrid** mantiene su estrategia fundamental, identificada en la prestación de asistencia sanitaria a los pacientes con la mayor calidad posible, integrando los procedimientos de diagnóstico y de tratamiento con eficacia y eficiencia. Son factores diferenciales de esa estrategia la capacidad de sus recursos profesionales, la integración centralizada de especialidades clave, la gestión de sistemas de información al servicio de la decisión médica y la concentración de la actividad en la Comunidad de Madrid, promoviendo su diferenciación entre la oferta asistencial privada.

Sostenibilidad de la Organización

La visión organizativa del **Grupo HM** garantiza su sostenibilidad a través de la optimización continua de sus recursos y la atención permanente a la formación. Los cuidados asistenciales ofertados por esta empresa hospitalaria combinan una garantía de proximidad a los pacientes de cada ámbito territorial y la atención especializada en patologías críticas.

Diferenciación en el sector

La calidad de la sanidad privada en la Comunidad de Madrid es una de las más destacadas en España. Las empresas aseguradoras de los riesgos de salud cuentan, quizá por ello, con la tasa de clientes más elevada y el nivel de exigencia se detecta en la mejora continua de sus procesos y relaciones.

En este contexto, el **Grupo HM** promueve una diferenciación de sus servicios asistenciales como institución privada por su enfoque hospitalario, la atención en urgencias 24 horas al día, el trabajo de los mejores profesionales y la apuesta por la tecnología de última generación, la investigación y la docencia universitaria en sus centros.

2.4. ORGANIZACIÓN. EL GRUPO HM Y LOS HOSPITALES

Órganos de gobierno

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 centros tienen definidos sus órganos de gobierno, tal y como establece el reglamento interno de los mismos:

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 Gerencia.
- La Dirección General.
- La Dirección Jurídica.
- La Dirección Financiera.
- La Dirección Médica.

Los órganos de asesoramiento son:

- Equipos 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.

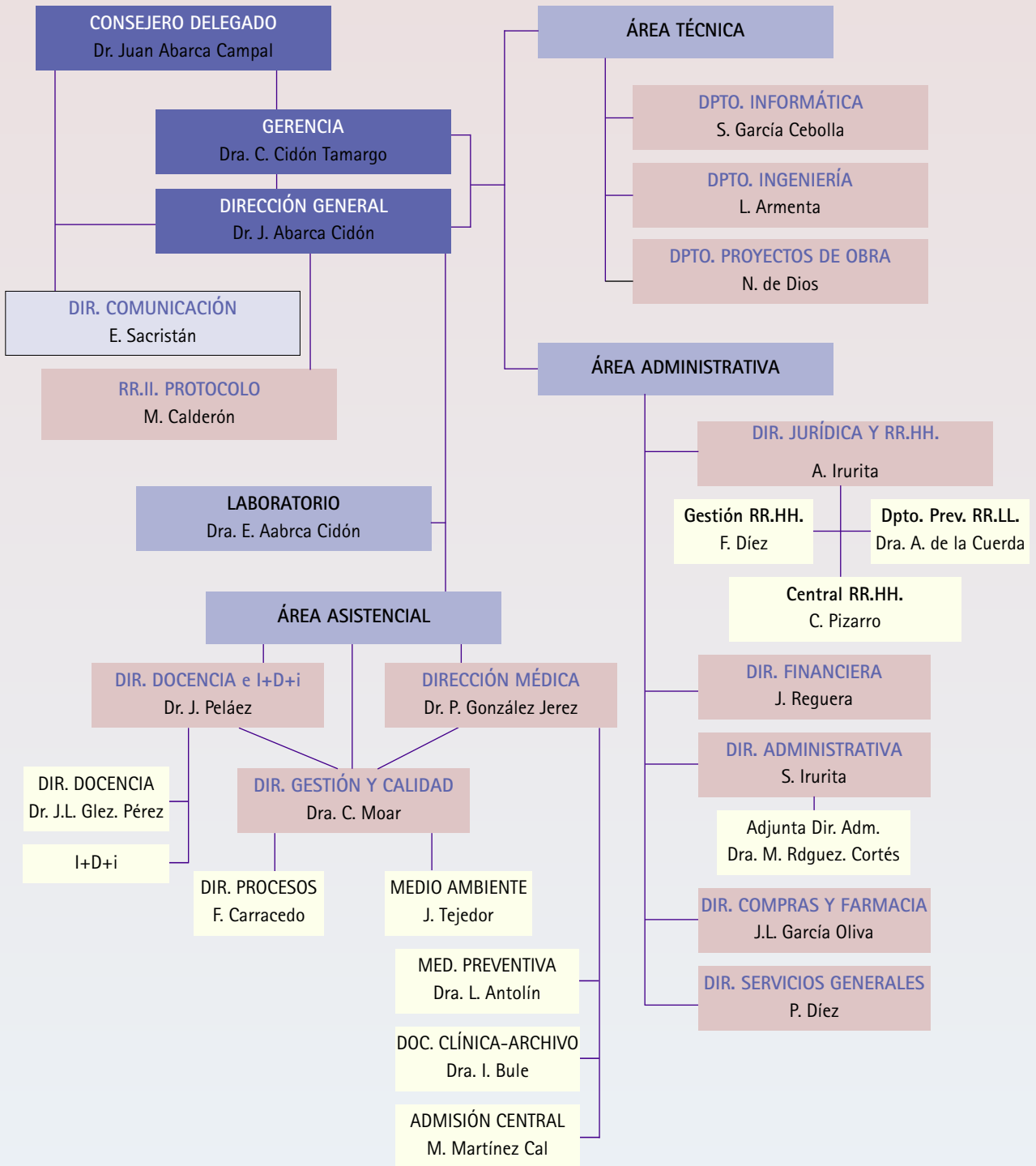
Las comisiones clínicas constituyen una de las herramientas de gestión más importantes de los hospitales y su función es asesorar a la Dirección para la adecuada aplicación de la evidencia científica, definir la práctica clínica correcta y adecuada en situaciones concretas y resolver de forma interdisciplinar 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.

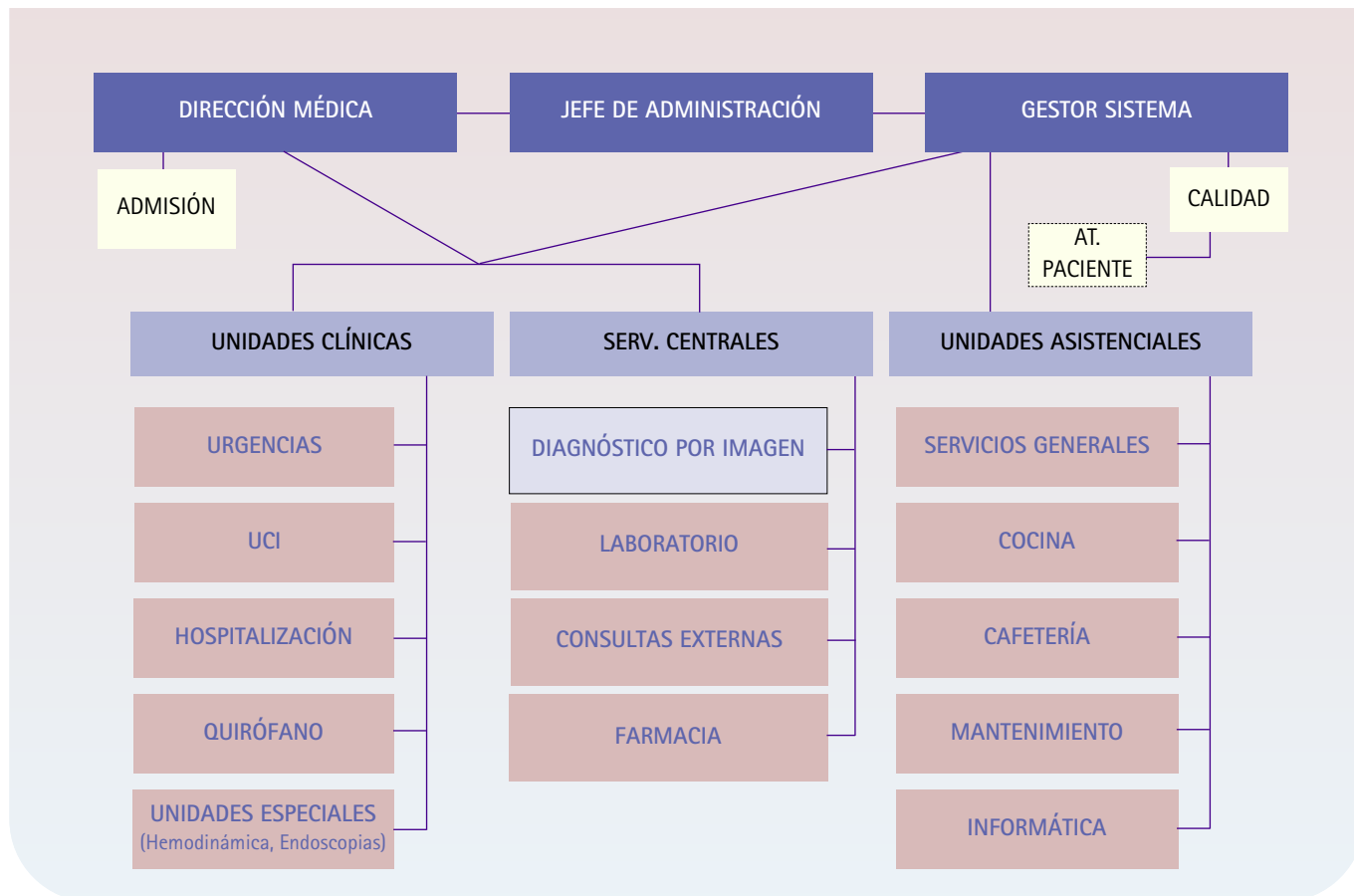
En cada hospital existen unos servicios y departamentos que permiten el desarrollo de la actividad asistencial. Cada uno de ellos tiene un jefe o supervisor y la Dirección se reúne con todos ellos al menos una vez al mes. Estos servicios y departamentos son:

Administración	Microbiología
Admisión	Recursos Humanos
Atención al Paciente	Servicios Generales
Calidad	Subdirección Médica
Consultas	Supervisor de Plantas
Dirección Médica	Supervisor de Quirófano
Farmacia	Supervisor de Radiología
Gestor del Sistema	Supervisor de UCI de adultos
Hematología	Supervisor de UCI neonatal
Laboratorio	Supervisor de Hemodinámica
Mantenimiento	Supervisor de Pediatría

ORGANIGRAMA GRUPO HM 2009



ORGANIGRAMA HOSPITALARIO



Organigrama de los hospitales

Los organigramas hospitalarios 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 DIN-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, facilitan 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:

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

2.5. GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

Gestión de la Calidad

El **Grupo Hospital de Madrid** ha identificado y definido los procesos que en él concurren para poder garantizar, conforme a nuestra política de calidad, la adecuación los servicios que prestamos a nuestros pacientes, usuarios, colaboradores y trabajadores.



El **Grupo HM** cuenta con un potente sistema de gestión de la calidad conforme a la norma DIN-EN-ISO 9001:2000.

Esta norma europea exige el cumplimiento de una serie de requisitos que van desde el firme compromiso de la Dirección, hasta la medición, análisis y mejora del trabajo realizado, además de que se establezca, documente e implemente un sistema de gestión de la calidad, y que se mejore continuamente su eficacia.



Contamos, asimismo, con un Sistema de Gestión Ambiental (norma DIN-EN-ISO 14001:2004) implantado en todos nuestros centros

con la misma solidez que el de calidad desde el año 2006, lo que nos asegura que toda la actividad realizada en nuestros centros es respetuosa con el medio ambiente.



De igual forma, en 2008 se obtuvo la certificación según el estándar OHSAS 18001:2007, que avala que mantenemos una adecuada gestión en materia de prevención de riesgos laborales.

Enfoque del modelo como Sistema de Gestión Integral

En la actualidad, muchas empresas han apostado por adoptar sistemas de gestión de calidad. En el ámbito sanitario, estos modelos resultan difíciles de implantar debido a la naturaleza, por definición imprevisible, de los procesos desempeñados. Sin embargo, es justamente esa naturaleza imprevisible la que hace más necesario y útil disponer de esta herramienta.

Trabajar en el marco de un sistema de gestión de calidad tiene, sobre todo, el sentido de garantizar que los procesos se desempeñan de forma segura, pues todos ellos se ajustan a procedimientos y protocolos previamente elaborados por los propios responsables de realizar las tareas, y que son posteriormente revisados y aprobados por la Dirección.

Funcionar conforme a los requisitos de un sistema de gestión de calidad en el sector sanitario es un logro importante que ha requerido, y requiere, el esfuerzo de muchos profesionales, ya que es imprescindible que todos nuestros trabajadores estén concienciados y comprometidos con esta forma de trabajar, garantizando en todo momento un correcto desempeño de sus funciones. Esto cobra especial relevancia en nuestro caso al gestionar varios hospitales, en algunos de los cuales se desarrolla actividad muy compleja, y varios policlínicos.

Política de Calidad

Nuestra Política de Calidad se basa tres pilares básicos:

- 1- Garantizar y optimizar, en el sentido más amplio, la seguridad de nuestros pacientes.
- 2- Lograr los mayores niveles de satisfacción del paciente, aseguradoras, colaboradores, personal y accionistas.
- 3- Garantizar un desempeño de las actividades y desarrollo de proyectos en concordancia con la Política Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo planteada por la organización.

Ello se obtendrá mediante la constante mejora de la calidad en nuestros servicios: atención médica y de enfermería, administración y servicios generales.

Para ello nos comprometemos a:

- ◆ Detectar y corregir nuestros errores y evitar su aparición, para obtener un nivel de excelencia en nuestro trabajo.
- ◆ Informar de los problemas que detectemos, sugiriendo y aplicando mejoras.
- ◆ Aplicar mecanismos de evaluación que orienten las correcciones e innovaciones sucesivas.
- ◆ Cumplir con la legislación y normativa vigente, en especial, lo relativo a la seguridad, la confidencialidad y los derechos de nuestros pacientes, así como a medio ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ◆ Velar por el saneamiento constante del sistema administrativo-financiero de nuestro hospital.
- ◆ Implementar los medios físicos y humanos para crear un ambiente que propicie, fomente y facilite el mejor ejercicio de la Medicina, la Enfermería y todas las profesiones que se desarrollan en nuestros hospitales.
- ◆ Prestar, asimismo, una atención preferente al conocimiento e incorporación de todos los nuevos procesos tecnológicos que puedan mejorar el diagnóstico y tratamiento de nuestros pacientes.



Cada uno de nuestros servicios dispone de procedimientos y protocolos que describen su actividad, disponibles en cada puesto de trabajo, y establece objetivos de mejora en consonancia con nuestra política.

Mejora continua y Gestión por objetivos

La mejora continua es una característica fundamental del Sistema de Gestión Integral que obliga a disponer de herramientas que detectan de forma permanente posibles puntos débiles para así poder establecer líneas de actuación que conduzcan a la mejora.

Nuestra Política de Calidad se materializa en objetivos. Los objetivos son una herramienta imprescindible para la mejora continua, y son difundidos a todos los niveles de la organización. El sistema de establecimiento y seguimiento de los objetivos y metas forma parte del Sistema de Gestión Integral del Grupo HM.

El ciclo del Sistema de Gestión Integral del Grupo Hospital de Madrid es anual, por lo que los objetivos aprobados se planifican con esta periodicidad, así como la revisión de los mismos por la Alta Dirección. Esto se materializa en reuniones semestrales, donde además de evaluar el grado de consecución de dichos objetivos, se lleva a cabo una revisión de todo el sistema para garantizar su integridad.

Claro ejemplo de todo esto es la realización periódica de exhaustivas auditorías, tanto internas como externas, que nos permiten comprobar que efectivamente trabajamos de acuerdo a lo previamente diseñado y, además, identificar nuevas oportunidades de mejora, lo que mantiene nuestra estrategia de calidad siempre viva.

2.6. PREVENCIÓN Y SEGURIDAD

Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo

La Alta Dirección 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, aprovechando dicho cumplimiento, persigue mejorar en todo lo posible las condiciones de vida laboral de sus trabajadores.

Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

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:

- 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.

Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales

La prevención de riesgos laborales (PRL) 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, Psicología aplicada) y la Medicina del Trabajo, cuya función principal es el seguimiento de la salud de nuestros trabajadores y, especialmente, que ésta no se vea afectada por el desempeño de su puesto de trabajo.

Comité de Seguridad y Salud

En **Grupo HM** cuenta con un Comité de Seguridad y Salud intercentros, órgano 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.

Evaluación de riesgos, estudios higiénicos, ergonómicos y psicosociales

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 adecuarlos lo mejor posible 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.

En cuanto a los riesgos psicosociales, durante el año se han iniciado diferentes estudios de ansiedad y estrés entre los trabajadores, lo que nos ha permitido conocer qué aspectos en relación con la carga mental en su trabajo habitual les preocupan más. A partir de aquí, se han podido establecer diferentes estrategias que permiten mejorar este aspecto tan importante, y a la vez tan olvidado, en materia de prevención de riesgos laborales.

Formación específica en materia de Prevención de Riesgos Laborales

A lo largo de 2009 se han desarrollado cursos de formación específicos para los diferentes puestos de trabajo, tales como los de autoprotección, radiología, movilización, hostelería, limpieza, estrés o prevención de riesgo biológico.

Asimismo, conscientes de la importante labor de sensibilización sobre los hábitos de vida que tienen los profesionales sanitarios, desde el departamento de PRL se han seguido realizando estrategias para reducir la incidencia del tabaquismo entre nuestros trabajadores.

Siguiendo esta línea, el **Grupo Hospital de Madrid** obtuvo también la acreditación para el uso de la marca de calidad Madrid Excelente, de la Comunidad de Madrid, y la certificación de su Sistema de Gestión Ambiental, en cumplimiento de la norma DIN-EN-ISO 14001:2004, sistema imbricado dentro del de Gestión Integral del **Grupo HM**. Posteriormente se realizaron las modificaciones necesarias del sistema de gestión de Prevención de Riesgos Laborales hasta adaptarlo a los requisitos de la norma OHSAS 18001:2007, bajo la cual también se certificó.

2.7. MEDIO AMBIENTE

Gestión ambiental

En 2005, y como muestra de su compromiso con la preservación del medio ambiente, el **Grupo Hospital de Madrid** abordó la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental que le permitiese minimizar su impacto, tanto directo como indirecto, sobre el medio que nos rodea. Para ello se aprovechó la estructura del sistema de gestión de calidad vigente en aquel momento, integrando ambos sistemas en uno solo y posibilitando su certificación por parte de un organismo externo, en marzo de 2006, bajo la norma DIN-EN-ISO 14001:2004.

Desde entonces los resultados obtenidos han sido muy positivos y la experiencia allanó el camino para integrar un nuevo sistema de gestión, el de Prevención de Riesgos Laborales, constituyendo actualmente entre los tres lo que denominamos Sistema de Gestión Integral. Éste nos proporciona las herramientas necesarias para el funcionamiento diario de nuestros hospitales, estando muchas de ellas destinadas a reducir los riesgos ambientales derivados de las actividades que llevamos a cabo.

La información y datos que se presentan a continuación en relación al Sistema de Gestión Ambiental constituyen un resumen de los publicados anualmente en la Declaración Ambiental del **Grupo HM**.

Política ambiental

Independientemente de que constituya un requisito exigido por la norma DIN-EN-ISO 14001:2004, dado el alto volumen de actividad asistencial al que da cobertura, la Dirección del Grupo Hospital de Madrid se ha hecho consciente de su responsabilidad en la preservación del medio ambiente, y por ese motivo ha implantado un Sistema de Gestión Medioambiental que se fundamenta en los principios de la siguiente Política Ambiental:

- El **Grupo Hospital de Madrid** se compromete a desarrollar sus actividades bajo el estricto cumplimiento de todos aquellos requisitos que la normativa ambiental vigente le exija y de cualquier otro al que la organización, de una forma voluntaria, se vincule.
- El **Grupo Hospital de Madrid** se compromete a supervisar y controlar el desarrollo de sus actividades y de otras entidades ajenas a él pero que realicen trabajos en sus instalaciones, con la intención de prevenir sucesos que puedan provocar la contaminación del medio.
- El **Grupo Hospital de Madrid** se compromete a observar el desarrollo de sus procesos de forma que se obtenga la información necesaria para establecer planes y programas que le ayuden a mejorar paulatinamente su comportamiento en relación al medio ambiente.
- El **Grupo Hospital de Madrid** se compromete a difundir esta política ambiental entre sus trabajadores de forma que éstos puedan comprender el compromiso de la organización y colaborar en la mejora continua a través de los canales establecidos para ello. Igualmente, se compromete a impartir la formación que, fruto de la observación antes mencionada, estime necesaria.

Esta Política Ambiental está a disposición también de nuestros pacientes y visitantes así como de cualquier parte interesada que desee solicitarla, y será revisada periódicamente para asegurar que continúe siendo pertinente y apropiada para la organización a la luz de la experiencia acumulada.



2.8. ACREDITACIONES DE CALIDAD



Madrid Excelente

En 2002 el **Grupo HM** volvió a apostar por la gestión por la excelencia y el liderazgo en la Comunidad de Madrid, y se propuso obtener la acreditación para el uso de la marca Madrid Excelente. El 20 de julio de ese mismo año obtuvo dicha licencia.

La primera renovación, en 2005, y la siguiente, en 2008, ya según el nuevo modelo de Madrid Excelente, muestran la forma de gestión del **Grupo Hospital de Madrid**, en consecuencia con su Política de Calidad.

Esta implicación no se evidencia solamente con los informes positivos de la evaluación de tercera parte necesaria para obtener y mantener la acreditación para el uso de la marca, sino que, además, el **Grupo HM** colabora y participa en artículos, cursos y convocatorias a premios organizados por Madrid Excelente, siempre en la búsqueda de la mejora continua y de la creación de una cultura de excelencia, en su propio seno, en el sector sanitario y en la sociedad.

Prueba de ello es el reconocimiento obtenido en la III edición de los Premios Madrid Excelente a la Confianza de los Clientes, otorgado en 2009 al **Grupo Hospital de Madrid** en la categoría de Gran Empresa.

Comité de Ética de Asistencia Sanitaria

Los Comités de Ética de Asistencia Sanitaria (CEAS) son comisiones consultivas de carácter institucional e interdisciplinar destinadas a asesorar en la resolución de conflictos éticos que se producen durante la práctica clínica. Estas comisiones son necesarias en los hospitales porque la sociedad es plural y en las decisiones médicas no sólo influyen los aspectos técnicos de la enfermedad, sino también valoraciones personales y situaciones familiares o sociales. La decisión correcta para un paciente puede no serlo para otro con idéntica enfermedad. Por este motivo, en ocasiones, los profesionales tienen conflictos para deliberar cual es la mejor decisión para un paciente concreto. Ayudar a la resolución de estos conflictos es la tarea del CEAS, pero sus decisiones son recomendaciones que no tienen carácter vinculante; por lo tanto, sus informes no reemplazan la responsabilidad profesional y personal de los médicos, sino que constituyen una ayuda para que éstos puedan decidir mejor.

Con esta finalidad, hace tres años se creó un CEAS en el **Grupo Hospital de Madrid**, cuyas competencias son:

- Asesorar a los profesionales de los hospitales del **Grupo HM** cuando tengan que tomar decisiones en conflictos éticos que afecten a sus pacientes.
- Elaborar protocolos de actuación en temas frecuentes sobre problemas éticos como información, consentimiento informado, órdenes de no reanimar, negativa a tratamiento, etc.
- Las decisiones que toma el CEAS no son vinculantes para el profesional, ya que éste es un órgano consultivo que aconseja, pero la última decisión la tiene el responsable del paciente.

El CEAS está constituido por profesionales de distintas disciplinas médicas y de Enfermería, profesionales de Atención al Paciente y del servicio de Calidad de los centros, expertos en Derecho y legos en Medicina, con la finalidad de que haya dentro de él distintas sensibilidades y formas de examinar los conflictos éticos sobre los que tiene que deliberar. La presencia de legos asegura la visión independiente y próxima a quién debe abordar un problema médico sin saber Medicina; su papel es ponerse en la piel del paciente. Por su parte, los expertos en Derecho analizan los problemas legales que puedan derivarse de las decisiones. Los componentes del comité tienen, además, formación específica en temas éticos.

La toma de decisiones se hace tras examinar aspectos médicos, sociales, situación familiar del paciente y conflictos éticos enfrentados. Una vez analizados estos datos, se enumeran y debaten los problemas que se objetivan. En ocasiones, el CEAS precisa del consejo de expertos en alguna materia concreta, para lo que puede requerir a profesionales ajenos al comité. En este caso, estos profesionales sólo aconsejan sobre aspectos técnicos de la materia a analizar.

El análisis de los problemas se hace teniendo en cuenta los principios éticos de autonomía, no maleficencia, beneficencia y de justicia, siempre con primacía de los dos primeros. Por su parte, las decisiones se toman por unanimidad o por mayoría simple, aunque, en general, si el caso está lo suficientemente

analizado, suele haber acuerdo en el CEAS. Cuando no se alcanza un acuerdo, se hace saber en el informe que se emite, explicando las diferentes opiniones existentes en el comité, así como las argumentaciones utilizadas. Una vez adoptada la decisión se elabora un informe que incluye los argumentos utilizados para tomar la misma.

La existencia del CEAS es una garantía para los pacientes del **Grupo HM** de que sus derechos se tendrán en cuenta y de que, en caso de conflicto, se analizará su problema por distintos profesionales que tomarán una decisión ponderada.

Comité de Ética e Investigación Clínica

El Grupo Hospital de Madrid apuesta por la integración de la actividad asistencial con la docente e investigadora como la única vía para alcanzar la excelencia sanitaria y poder prestar los mejores servicios posibles a sus usuarios. La investigación que se realiza en el **Grupo HM** tiene como objetivo prioritario lograr que se integre la investigación básica con la clínica (Investigación Traslacional) y que se puedan aplicar los avances científicos de una forma directa, rápida y segura en los pacientes. Los ensayos clínicos con medicamentos y productos sanitarios son una actividad positiva para la sociedad en general y para el **Grupo Hospital de Madrid** en particular, por lo que es necesario facilitar la realización de ensayos clínicos y agilizar, en la medida de lo posible, los trámites y actuaciones inherentes a la evaluación de protocolos facilitando, de esta manera, su puesta en marcha.

Con este objetivo, y conscientes del compromiso adquirido con nuestros pacientes, que deben recibir la mejor asistencia sanitaria posible, en 2008 se constituyó el Comité de Ética e Investigación Clínica (CEIC) del **Grupo HM**, cumpliendo con todos los requisitos legales para su composición y funcionamiento, como lo demuestra la acreditación oficial obtenida por la Comunidad de Madrid en 2009. Su funcionamiento está regido por unos protocolos normalizados de trabajo y su fin último es salvaguardar los intereses de los pacientes a los que se proponga su inclusión en un ensayo clínico. En su composición se incluyen médicos especialistas de referencia nacional, así como legos de la Medicina, licenciados en Derecho y personas ajenas al **Grupo Hospital de Madrid**, incluyendo un representante de la Asociación Española Contra el Cáncer.

El CEIC colabora participando en los objetivos de la Dirección General de la empresa encaminados a promover la investigación clínica de calidad, hacer transparente la gestión de los fondos económicos y velar por la necesaria armonía entre la actividad investigadora y la asistencial, tanto en los servicios clínicos implicados como en los distintos servicios centrales, a menudo también implicados en los ensayos.

El CEIC del **Grupo Hospital de Madrid** es el responsable de evaluar, aprobar y realizar el seguimiento de los ensayos clínicos con medicamentos o productos sanitarios que se realicen en nuestros centros asistenciales, garantizando la calidad y utilidad de dichos estudios y la seguridad de los pacientes que participan en ellos.

Asimismo, también evalúa estudios post-autorización con medicamentos, de acuerdo con la Orden 730/2004, de 30 de junio, del Consejero de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid, y puede evaluar y emitir un dictamen, a petición del promotor, investigadores u organismos de financiación, sobre cualquier estudio de investigación en materia sanitaria que implique la participación directa de seres humanos o en el que se utilicen muestras de origen humano o datos personales, cumpliendo así con recomendaciones internacionales tales como la Declaración de Helsinki o el Convenio de Oviedo.



2.9. DOCENCIA Y FORMACIÓN CONTINUADA

Desde sus orígenes, el **Grupo Hospital de Madrid** ha apostado por la docencia y la formación continuada en Ciencias de la Salud para la formación de unos profesionales con los mejores conocimientos posibles, que sepan hacer uso de las tecnologías más modernas y de los últimos avances científicos por el bien de los pacientes, con una atención personalizada y humana que los diferencie de forma evidente. La coincidencia de sus objetivos e ideario empresarial con los de la Universidad CEU San Pablo hizo que ambas instituciones se unieran e integraran para crear un proyecto docente e investigador único a nivel nacional.

La docencia que se imparte en los hospitales del **Grupo HM** abarca las titulaciones básicas (personal auxiliar sanitario, Farmacia, Laboratorio, Documentación y Archivo y celadores), profesionales superiores (Técnicos Superiores de Imagen para el Diagnóstico, Radioterapia, Laboratorio y Anatomía Patológica y Citología), diplomaturas, licenciaturas y/o grados en Enfermería, Fisioterapia, Podología, Odontología, Psicología, Farmacia y Medicina.

Pero más importante aún que formar a titulados de la salud es enseñarles a aprender durante toda su vida profesional, a tener un afán científico-investigador que les anime, e incluso obligue, a actualizar continuamente sus conocimientos, habilidades y aptitudes, siendo la formación continuada la guía fundamental de su actividad.

Por ello, tanto la formación continuada reglada (especialidades médicas vía MIR, másteres oficiales y títulos universitarios de especialización) como la no reglada (actividades de formación continuada acreditadas, presenciales y no presenciales, y cursos de especialización y puesta al día), son actividades básicas del **Grupo HM**.

Para poderlas llevar a cabo es necesaria la implicación, primero, de todos los órganos directivos, que deben tener los objetivos docentes como prioritarios (inversiones en recursos e infraestructuras docentes, así como en todos los recursos asistenciales básicos y especializados, con modernos equipos de diagnóstico y tratamiento, y en nuevas tecnologías) y, después, de todo el personal, sanitario y no sanitario, que debe participar como docente y discente.

Departamento y Comisión de Docencia y Formación Continuada

La Comisión de Docencia y Formación Continuada del **Grupo Hospital de Madrid** está integrada por profesionales de diversas titulaciones y especialidades que lideran las líneas docentes e investigadoras de sus respectivas áreas del conocimiento, junto con la Dirección General, alumnos y especialistas en formación, así como diversos cargos del gobierno y profesores de la Facultad de Medicina de la Universidad CEU San Pablo.

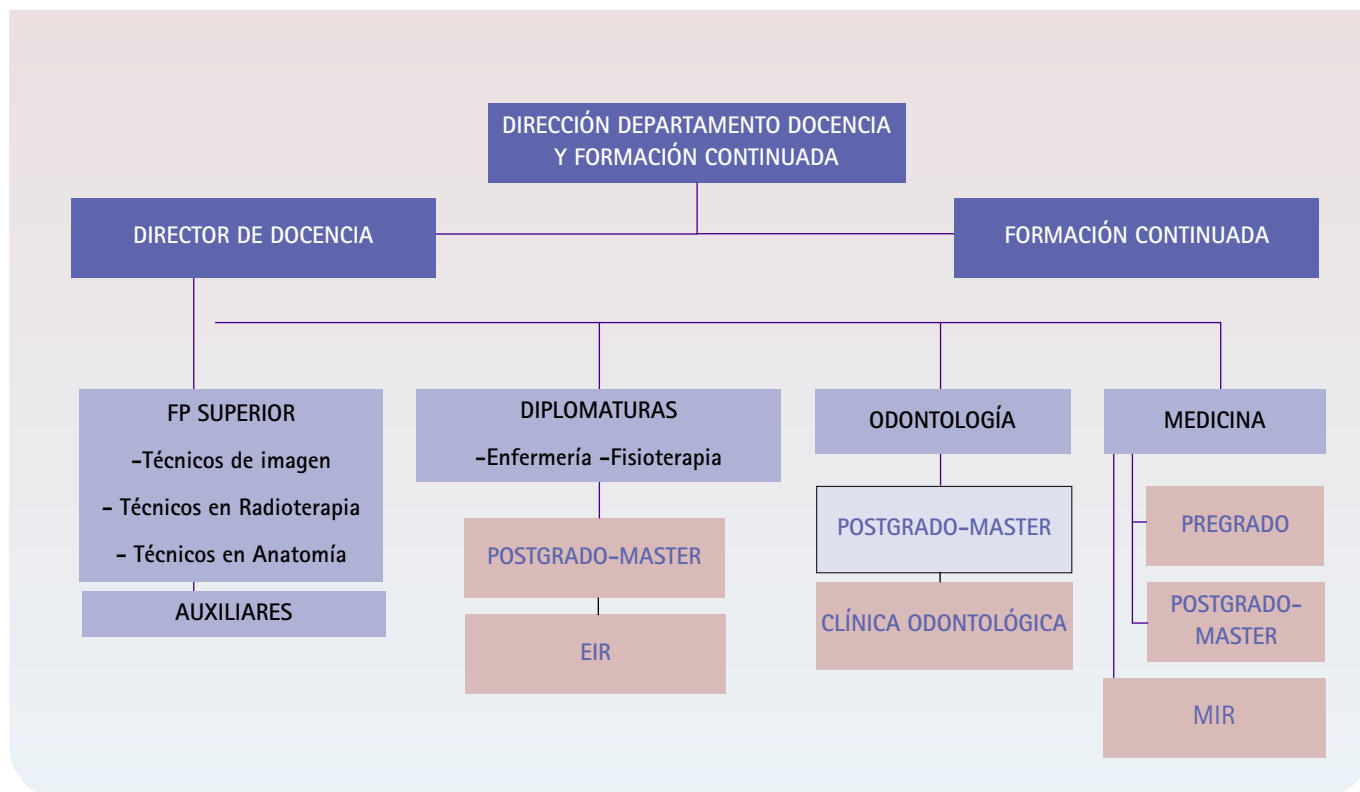
La comisión se reúne mensualmente y dirige, coordina y hace un seguimiento de todos los objetivos docentes y de formación continuada del **Grupo Hospital de Madrid**, solicitando y buscando los recursos necesarios para su obtención y ayudando a los profesionales a cumplir sus expectativas docentes. Este órgano logra sus objetivos a través de un Departamento de Docencia que se ha estructurado en un área de Formación Continuada y una Dirección de Docencia con las diferentes titulaciones y especialidades. Éstas disponen de coordinadores de titulación (Enfermería, Técnicos de Imagen, Medicina, MIR) y éstos, para lograr que las actividades docentes cumplan sus objetivos, apoyan su actividad en los tutores de docencia.

La figura del coordinador de docencia establece el vínculo inmediato entre el responsable directo del alumno (tutor), la Comisión de Docencia y Formación Continuada y la escuela, instituto o facultad correspondiente. Su principal labor es planificar la actividad docente que se imparte en nuestros hospitales y/o departamentos, unificar criterios de formación y promover el modelo profesional propuesto por la comisión.

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 y Formación Continuada, con la supervisión real del alumno y siguiendo las actuales directrices europeas (marco de Bolonia).

El tutor es responsable de la integración real de la docencia en la actividad diaria del hospital, con contacto directo del alumno, y del seguimiento y correcto cumplimiento de los objetivos docentes marcados.

COMISIÓN DE DOCENCIA



Acreditación Universitaria del Grupo HM

Los centros del **Grupo HM** son los hospitales universitarios de la Facultad de Medicina de la Universidad CEU San Pablo, y la docencia (teórica y práctica) de las enseñanzas clínicas de sus titulaciones, principalmente Medicina, Odontología y Enfermería, se imparte en nuestros hospitales por profesores y/o tutores académicamente reconocidos.

En la estructura organizativa y académica de esta facultad se integran los profesionales del **Grupo HM**, en cuya Comisión de Docencia y Formación Continua, así como en el resto de comisiones organizativas y consultivas se integran también los profesores y órganos de gobierno de la citada institución universitaria. Con esta estructura se consigue la máxima coincidencia en los objetivos docentes -e investigadores-, optimizándose todos los recursos y logrando una total armonía entre profesores, alumnos, investigadores y pacientes.

La incorporación este año de los alumnos de 4º de Medicina constituye una progresión en nuestro proyecto que se culminará en los siguientes años con la llegada de estudiantes de 5º y 6º curso de esta carrera.

La implicación de nuestros profesionales médicos en la formación teórica y práctica es clara y notable; son médicos especialistas en cada materia los que participan en la formación de nuestros alumnos, consiguiendo de esta forma transmitirles una idea mucho más exacta de lo que supone no sólo el tema

a tratar, sino la especialidad, y permitiéndoles su participación activa en las consultas, quirófanos y hospitalización.

La continua mejora que nos proponemos en el Departamento de Docencia se ilustra con la creación de un Comité de Alumnos que trabajan en la presentación de casos clínicos utilizando el campus virtual de la universidad. Además, durante sus prácticas y suscribiéndonos plenamente al espíritu de Bolonia, el alumno elabora un Libro del Estudiante, que tiene formato similar al libro del residente que tendrá que completar durante su formación MIR. En dicho documento el alumno plasma los conocimientos y experiencias adquiridas en las prácticas, sirviendo igualmente para su evaluación.

La acreditación universitaria de todos los hospitales del **Grupo HM** es una apuesta por una práctica asistencial basada en el conocimiento científico y en la innovación. Ser docentes obliga a una inversión constante en recursos técnicos, además de a la disponibilidad de unos profesionales que sean líderes del conocimiento. Para los pacientes supone, por tanto, una garantía de calidad.

Igualmente, a principios de 2009 se inauguró la Clínica Universitaria Odontológica CEU-HM, ubicada en el Policlínico Hospital Universitario de Madrid, con 12 sillones de tratamiento, aula de grado y aula de postgrado, que actualmente a coge a los alumnos de 5º de Odontología y de los diferentes títulos de máster en esta especialidad.

ALUMNOS

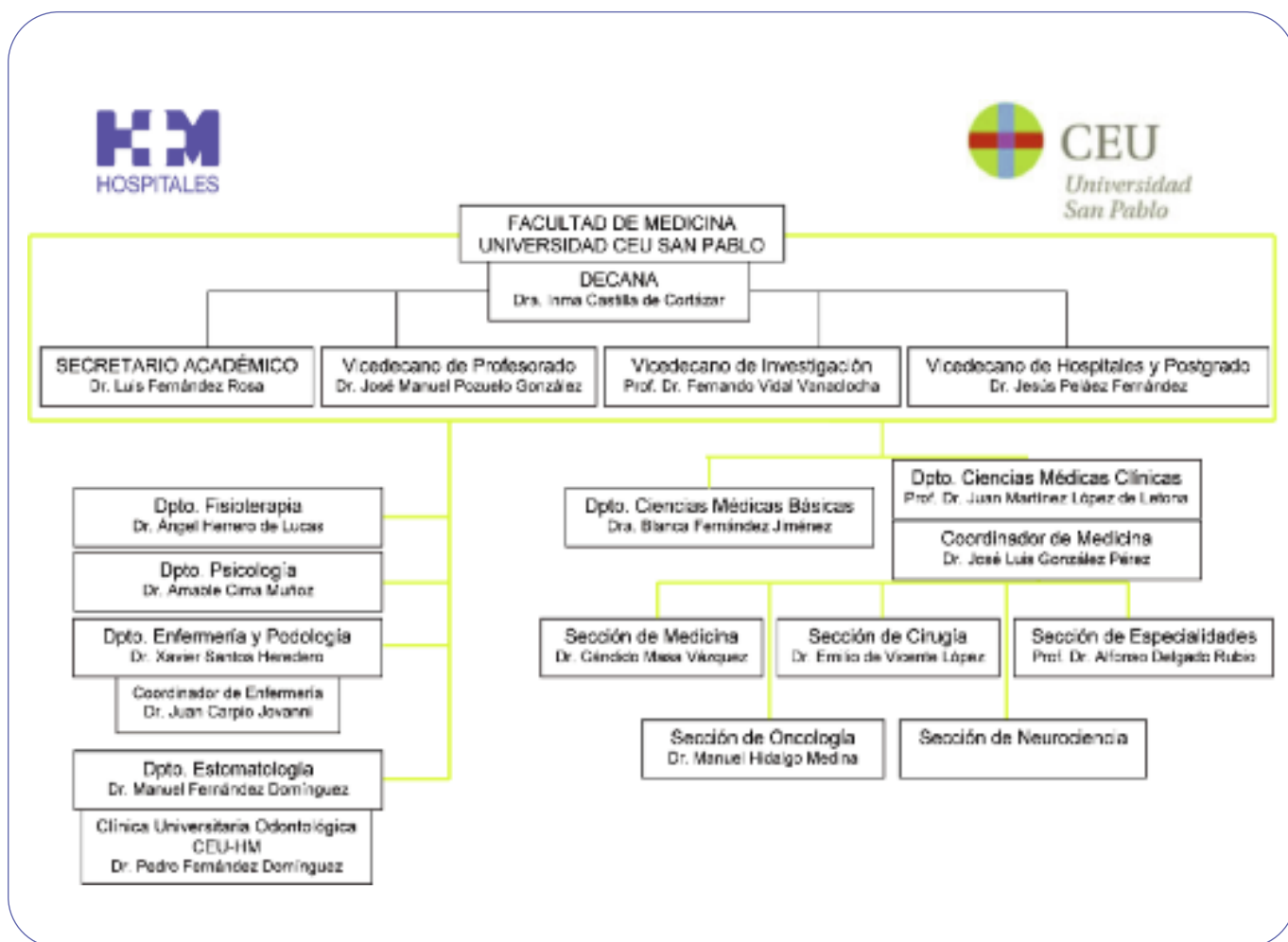
	HM	HMM	HMT	HMS	Total
Escuelas profesionales	33	58	34	50	175
Grado	68	180	54	93	395
Postgrado	15	10	3	15	43

PROFESORES

FP Superior	35
Diplomaturas	40
Licenciaturas	15

Acreditación para la docencia médica de postgrado (MIR)
 Tras la acreditación del **Grupo Hospital de Madrid** para la formación médica de postgrado (MIR), en mayo de 2009 el Ministerio de Sanidad y Política Social resolvió la acreditación de las unidades docentes de la especialidades de Obstetricia y Ginecología, Oncología Radioterápica y Pediatría y sus áreas específicas del **Grupo HM**, con la capacidad docente de un residente al año por cada una de ellas, que comenzarán a formarse en nuestros hospitales en 2010. Durante este año se han elaborado las memorias para la solicitud de MIR en las especialidades de Medicina Interna, Cirugía General y del Aparato Digestivo, Oncología Médica, Radiodiagnóstico y Cirugía Ortopédica y Traumatología.

Como unidad docente asociada en Medicina del Trabajo y en Cirugía Plástica, Estética y Reparadora, el **Grupo HM** ha participado en la formación de estos especialistas, al igual que en otros que han decidido realizar períodos de rotación de al menos tres meses, principalmente en Cardiología, Radiodiagnóstico y Cirugía General y Digestiva.



Postgrado

El **Grupo Hospital de Madrid** y la Facultad de Medicina de la Universidad CEU San Pablo han realizado un importante esfuerzo para poder hacer una oferta de postgrado de calidad a los licenciados en Medicina y Odontología y a los diplomados en Enfermería:

- ♦ Máster Universitario de Enfermería de Anestesia. 60 ECTS. Acreditado oficialmente por la ANECA e impartido en el HM.
- ♦ Máster Universitario en Electrofisiología Cardíaca, Diagnóstica y Terapéutica. 60 ECTS, dos años. Acreditado oficialmente por la ANECA.
- ♦ Máster Universitario de Investigación Básica y Aplicada en Oncología. 60 ECTS. Acreditado oficialmente por la ANECA.
- ♦ Máster Universitario de Enfermería de Urgencias y Emergencias. 60 ECTS. Acreditado oficialmente por la ANECA.
- ♦ Programa de Doctorado en Medicina Molecular: Daño Oxidativo y Bioprotección. 90 créditos ECTS.
- ♦ Máster en Endodoncia Avanzada. 120 ECTS, dos años.
- ♦ Máster en Cirugía, Implantología y Periodoncia. 120 ECTS, dos años.
- ♦ Máster de Ortodoncia y Ortopedia Dentomaxilar. 120 ECTS, dos años.
- ♦ Máster de Alteraciones Internas de la Articulación Temporomandibular y Dolor Orofacial. 60 ECTS.
- ♦ Máster en Arquitectura, Organización y Gestión de Infraestructuras Hospitalarias. 60 ECTS. Organizado con la Escuela Politécnica Superior de la Universidad CEU San Pablo y la empresa Aidhos.

Cursos de postgrado de titulación universitaria:

- ♦ Curso de Experto en Ortodoncia de Mínima Fricción. 60 ECTS.
- ♦ Curso de Experto en Ortodoncia Invisible. 30 ECTS.
- ♦ Valoración y Pericia Médica en el Ámbito de la Odontostomatología y Cirugía Maxilofacial. 15h.
- ♦ Patología de Articulación Temporo-mandibular (ATM): Semiología, Diagnóstico Diferencial y Pautas de Tratamiento. 15h.
- ♦ Traumatismos Dentofaciales en el Paciente Pediátrico. 15h.
- ♦ Técnicas de Reanimación Cardiopulmonar (RCP), Manejo de Urgencias en Gabinete Dental y Técnicas de Sedación en Procedimientos de Cirugía Oral. 20h.

Además, 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 periodos de seis meses para que hagan estancias en el CIOCC.

Fruto de dichos acuerdos es la incorporación de 37 médicos y estudiantes de Medicina de múltiples universidades europeas, americanas y australianas que se benefician, además, del intercambio cultural que ello supone, de periodos de formación específica en múltiples técnicas y avances médico-quirúrgicos al lado de nuestros médicos especialistas, así como de complemento en la formación de estudiantes de Medicina en sus últimos años de licenciatura.



Formación Continuada

El **Grupo Hospital de Madrid** está inmerso en un cambio permanente y en una continua interacción con el entorno profesional y social. Los profesionales sanitarios y no sanitarios precisan una revisión y actualización de sus conocimientos, habilidades y actitudes. La formación continuada es la herramienta con la que contamos para dar solución a esta necesidad, siendo además un elemento motivador, incentivador y fidelizador de todos los empleados del **Grupo HM**.

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 DIN-EN-ISO 9001:2000.

En 2009 el **Grupo HM** ha impartido casi 200 actividades formativas en sus distintos centros, participando además en congresos, seminarios y cursos externos a través de sus trabajadores, tanto en España como en otros países. En concreto, en el año 2009, se han realizado 71 actividades externas de este tipo.

ACTIVIDADES DE FORMACIÓN CONTINUADA ACREDITADAS

	Act. de formación continuada internas/externas	Act. acreditadas oficialmente	TOTAL
2007	82/64	12	146
2008	102/54	18	156
2009	127/71	24	198

ACTIVIDADES EXTERNAS DE FORMACIÓN CONTINUADA

	Primer semestre		Segundo semestre	
	Cursos externos	Cursos internos	Cursos externos	Cursos internos
HM	3	5	2	
HMM	7	6	10	
HMT	3	8	3	1
HMS	10	4	5	
Grupo HM	20	63	8	2
Totales	43	86	28	4
Total por semestres	129		69	
Total año 2009	198			

Todas las actividades de formación continuada organizadas en el **Grupo HM**, 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 año 2009 se han acreditado 24 actividades, superando los 3 créditos en ocho de ellas.



Asimismo, conscientes de la dificultad para los profesionales de la salud de realizar actividades en presencia física, en 2009 se ha continuado con la formación on line en actividades acreditadas oficialmente y dirigidas a personal de Enfermería y médicos. Para ello, se han mejorado los apartados de Docencia y de Formación Continuada del **Grupo Hospital de Madrid**, tanto en nuestra web, www.hospitaldemadrid.com, como en el Portal del Empleado.

La formación continuada del **Grupo HM** debe ser también un reflejo de la orientación que la Dirección de nuestra empresa quiere imprimir a sus centros; ésta no puede ser otra que la mejora continua de la calidad asistencial y de la calidad profesional de sus trabajadores.

2.10. INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

El **Grupo Hospital de Madrid** basa su excelencia empresarial en la integración de la actividad asistencial con la docente y la investigadora-innovadora. Por ello, además del hecho de que todos sus hospitales son universitarios, la actividad investigadora, básica y clínica, y la innovación (biosanitaria, tecnológica, de gestión) están presentes en el día a día de su actividad. Todos los profesionales del **Grupo HM** participan tanto en la docencia como en la I+D+i, siendo un compromiso empresarial el apoyo institucional a las iniciativas investigadoras e innovadoras que supongan un posible beneficio para el paciente o la sociedad. Esto ha permitido atraer a los mejores especialistas, que pueden desarrollar sus inquietudes profesionales e investigadoras en un ambiente óptimo, dirigido hacia el paciente.

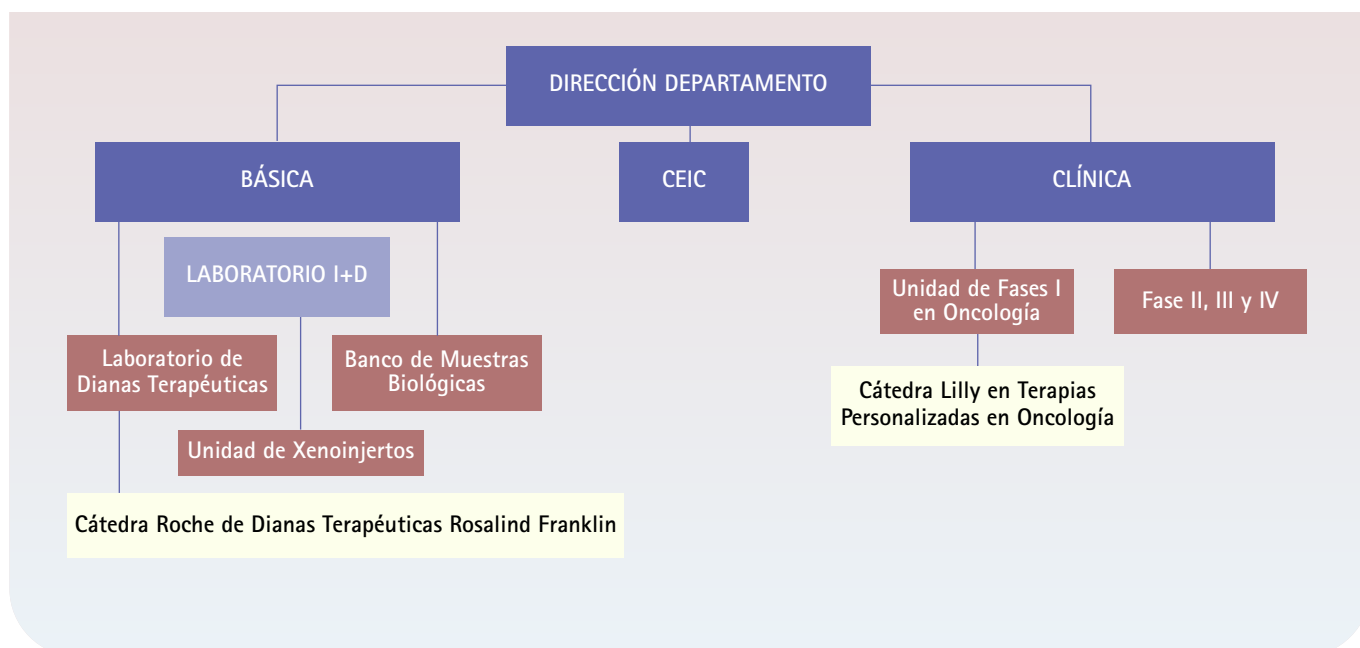
Un hospital en el que no hay cabida para la investigación, tanto clínica como básica, no puede garantizar el máximo desarrollo de sus profesionales. Por ello, la Dirección del **Grupo Hospital de Madrid** ha hecho un gran esfuerzo en recursos, tanto tecnológicos como humanos, y ha puesto en marcha un departamento de I+D+i con la finalidad de coordinar, supervisar, fomentar y ayudar en su labor investigadora a todos nuestros especialistas.

La complejidad técnica del **Grupo HM**, gracias a la adquisición de la mejor tecnología posible al servicio de pacientes y médicos, la disponibilidad de una cobertura asistencial completa, integral y multidisciplinar de cualquier paciente y la elevada cualificación de nuestros profesionales hacen que la I+D+i haya surgido de forma natural, como un aspecto asistencial más.

El objetivo del I+D+i del **Grupo HM** es lograr un beneficio para el paciente a través de la mejora en el diagnóstico y/o tratamiento de la enfermedad, su prevención o la facilitación en la prestación de los servicios sanitarios. Los profesionales clínicos plantean sus problemas asistenciales y se buscan las mejores soluciones científicas o se promueven los estudios necesarios para llegar a ellas, impulsándolos y buscando los recursos y las alianzas estratégicas necesarias. Esto se traduce en la práctica de una Medicina Traslacional, que integra las investigaciones clínica y básica, y la atención individualizada de cada enfermedad en cada paciente, en lo que ahora conocemos como la Medicina Personalizada.

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, los principales líderes en investigación, básica y clínica del **Grupo HM**. Este comité es el órgano responsable de toda nuestra actividad en I+D+i, y marca las líneas de investigación e innovación del **Grupo HM**, promoviendo, financiando, dirigiendo, supervisando, controlando y evaluando todas ellas. Constituido hace más de seis años, ha logrado estructurar un departamento de I+D+i con diferentes unidades, básicas y clínicas.

COMITÉ I+D+i



Unidad de Ensayos Clínicos

Los ensayos clínicos son estudios de investigación que evalúan el potencial de nuevos fármacos en el tratamiento de distintas enfermedades.

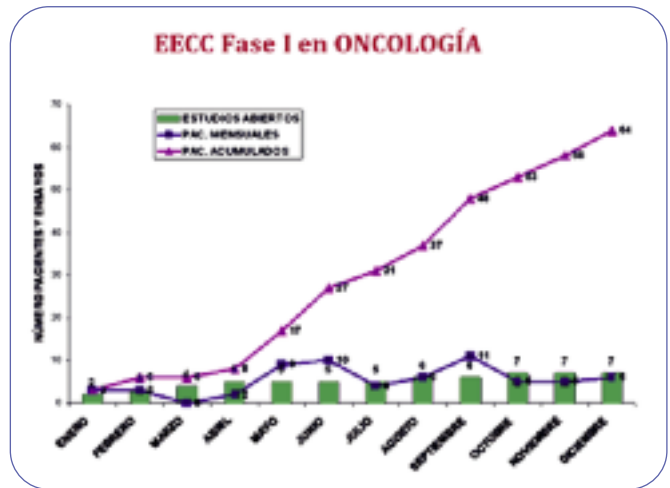
Todos los fármacos que hoy en día se utilizan en el tratamiento de cualquier enfermedad han pasado previamente por un proceso de evaluación a través de ensayos clínicos que han demostrado su actividad, así como un nivel aceptable de efectos adversos.

El Grupo Hospital de Madrid, consciente de la necesidad de realizar ensayos clínicos de calidad, con los mayores niveles de exigencia tanto por parte de los promotores y médicos especialistas, como de los pacientes, ha creado una Unidad de Ensayos Clínicos que garantiza el cumplimiento de la legislación vigente, las normas de excelencia ética internacional (Declaración de Helsinki, Normas de Buena Práctica Clínica) y las que los propios pacientes y médicos reclaman.

Estos estudios clínicos son una oportunidad real para los pacientes de acceder a tratamientos innovadores que tienen el potencial de ser más eficaces que los convencionales, ya que a través de estos ensayos clínicos el paciente puede disponer de ellos antes de que estén comercializados. Al tratarse de tratamientos no comercializados, en fase de investigación clínica, los ensayos se llevan a cabo con las máximas garantías de seguridad para el paciente, con controles de seguridad, y con la aprobación y control de los correspondientes comités éticos locales -en nuestro caso por el Comité de Ética de Investigación Clínica (CEIC) y el Comité de Ética de Asistencia Sanitaria (CEAS) del Grupo HM-, además de la aprobación por la Agencia Española del Medicamento y, cuando el estudio es internacional, también de comités y agencias regulatorias extranjeras.

La unidad, dirigida por la Dra. Sofía Perea del Pino, contaba a finales de 2009 con una farmacéutica, dos enfermeras, cuatro data manager, un data entry, una secretaria y un auxiliar de clínica.

En 2009 hemos llevado a cabo 51 ensayos clínicos -42 en Oncología-, en los que se han reclutado a 178 pacientes, y se ha realizado 46 estudios epidemiológicos.



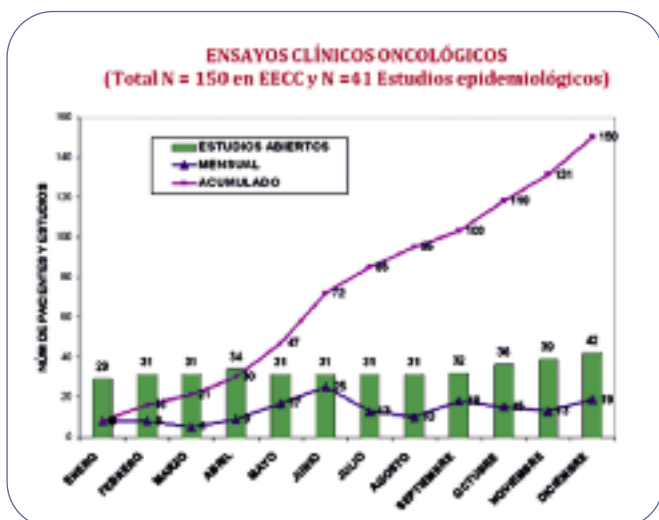
Unidad de Fases I en Oncología

Esta Unidad se inauguró en octubre de 2008 tras un acuerdo alcanzado con South Texas Accelerated Research Therapeutics (START) -grupo estadounidense líder mundial en ensayos clínicos Fase I- con el objetivo de acelerar el desarrollo de nuevos fármacos empleados en la prevención y tratamiento del cáncer, y de ofrecer a los pacientes el acceso a nuevas terapias cuando las tradicionales no son eficaces.

Los ensayos clínicos Fase I son esenciales para el paciente oncológico, ya que sirven para evaluar la efectividad de los fármacos innovadores con potencial antitumoral, administrados por primera vez a seres humanos. Asimismo, este tipo de estudios son clave desde el punto de vista científico porque condicionan el desarrollo posterior de los medicamentos y su futuro como posibles tratamientos oncológicos, además de reflejar el nivel en investigación clínica de una institución o país.

El desarrollo clínico puede llegar a resultar un proceso lento y poco eficaz, de tal forma que algunos medicamentos han llegado a tardar hasta 8 y 9 años en pasar de la Fase I a ser aprobados y administrados a la comunidad. Esta demora es inadmisibles para los profesionales médicos y los pacientes; de ahí la creación de la Unidad Fases I CIOCC-START.

Dirigida por el Dr. Emiliano Calvo Aller, especialista en Oncología Médica, en 2009 esta unidad ha reclutado a 64 pacientes para participar en siete ensayos clínicos Fase I en Oncología.



Laboratorio de Dianas Terapéuticas

Los tratamientos dirigidos ("targeted therapies") contra determinadas alteraciones genético-moleculares de las neoplasias humanas han supuesto un importante cambio, tanto práctico como conceptual, en Oncología. El objetivo global de esta unidad 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 correlacionará 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 (Unidad de Xenoinjertos).

El Laboratorio de Dianas Terapéuticas (LTD) está constituido por un grupo multidisciplinar de profesionales con experiencia probada en Anatomía Patológica y Biología Molecular, lo que permite la integración del conocimiento que engloba desde el análisis anatomopatológico más convencional hasta las determinaciones genéticas y moleculares.

Las instalaciones del laboratorio se distribuyen en múltiples áreas funcionales:

- ♦ Área del Banco de Muestras Biológicas del Grupo Hospital de Madrid.
- ♦ Registro de las muestras biológicas: sangre y tejido neoplásico y no neoplásico.
- ♦ Procesamiento de las muestras para la realización posterior de estudios genéticos y moleculares.
- ♦ Área de inmunohistoquímica.
- ♦ Implementación y validación de anticuerpos no comerciales.
- ♦ Área de hibridación in situ.
- ♦ FISH.
- ♦ CISH de doble coloración (CISH dual-color).
- ♦ Área de biología molecular.
- ♦ Extracción de ADN y ARN.
- ♦ Secuenciación directa de productos de PCR.
- ♦ PCR cuantitativa en tiempo real.
- ♦ Área de biología celular.
- ♦ Establecimiento de cultivos celulares primarios.
- ♦ Área de integración del conocimiento en dianas terapéuticas.
- ♦ Estudios de sensibilidad y especificidad de biomarcadores predictivos.
- ♦ Cursos de formación en técnicas de Laboratorio.

El Laboratorio de Dianas Terapéuticas del CIOCC se ha consolidado como centro de referencia nacional para la determinación centralizada de mutaciones del gen K-RAS en pacientes con carcinoma colorrectal, la segunda neoplasia con mayor mortalidad de nuestro país, causando más de 13.000 fallecimientos al año.

Cátedra de Dianas Terapéuticas

Rosalind Franklin-Instituto Roche

Dirigida por el Prof. Dr. Fernando López-Ríos, esta cátedra nació en 2009 tras la firma de un convenio entre la Fundación Hospital de Madrid, la Universidad CEU San Pablo y el Instituto Roche. Los objetivos de esta iniciativa son:

- a) Formar a Licenciados en las habilidades necesarias para el estudio de dianas terapéuticas.
- b) Formar a Técnicos de Formación Profesional en esos mismos conceptos.
- c) Promover consensos de procedimiento en el estudio de biomarcadores.
- d) Organizar un servicio de control de la calidad en el estudio de marcadores predictivos.

Algunas de las actividades previstas por esta cátedra son:

- a) Crear un entorno web que sirva como marco conceptual y práctico para las actividades de la cátedra.
- b) Publicar manuales, tanto de técnicas de laboratorio (inmunohistoquímica, FISH, SISH, PCR cuantitativa, manejo preanalítico de los estudios de mutaciones, etc), como de la oncología predictiva de un gen concreto (HER2, EGFR, KRAS, BRAF...).
- c) Organizar cursos de formación, dirigidos tanto a licenciados como a técnicos. El modelo concreto es primero formar y posteriormente acreditar mediante la evaluación de lo aprendido.
- d) Establecer reuniones de consensos de biomarcadores, que serán después publicadas. El LTD ya ha participado en el primer consenso español de un biomarcador, concretamente HER2, iniciativa casi única en Europa.
- e) Crear el control de calidad en el estudio de un biomarcador. El LTD es el único laboratorio español que participa en el control de calidad europeo del gen KRAS.

Unidad de Xenoinjertos

La Unidad de Xenoinjertos se basa en el injerto de porciones de tumores de pacientes que han sido intervenidos de cáncer en ratones inmunosuprimidos. Esto permite valorar el comportamiento in vivo del tumor y testar la respuesta a diferentes fármacos. Esta información ayuda a guiar el futuro abordaje del paciente, pudiendo anticipar sensibilidades y resistencias a determinados tratamientos.

La unidad, dirigida por la Dra. Belén Rubio Viqueira, funciona como un 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 del cáncer personalizada.

Comité de Ética e Investigación Clínica

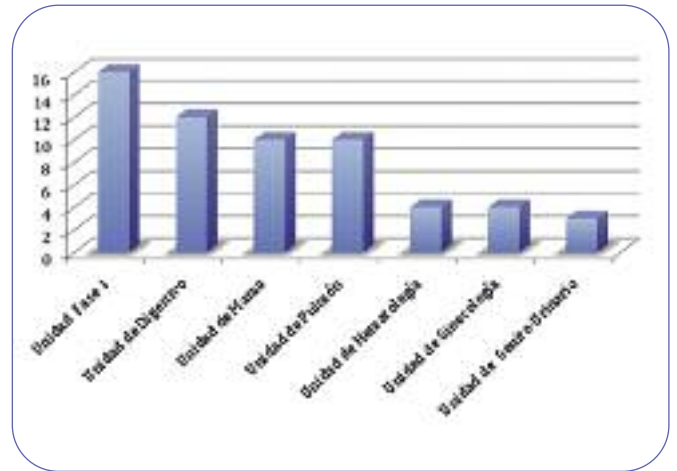
Conscientes del compromiso adquirido con nuestros pacientes, que deben recibir la mejor asistencia sanitaria posible, basada en los avances científicos más recientes; y de la necesidad existente de una investigación traslacional de calidad y eficaz, que acorte los tiempos de trámites principalmente administrativos (c-path o camino crítico), el **Grupo HM** creó en 2008 un Comité de Ética e Investigación Clínica que, a finales de 2009, ha sido acreditado oficialmente por la Comunidad de Madrid. En él se integran profesionales de prestigio y con amplia experiencia en investigación, así como otros profesionales legos de la Medicina e incluso ajenos al **Grupo Hospital de Madrid**, y participan instituciones de prestigio tales como la Asociación Española Contra el Cáncer. Su objetivo es garantizar la calidad y utilidad de los estudios y ensayos clínicos que se realizan en el **Grupo HM**, así como la seguridad de los pacientes y, en definitiva, el cumplimiento de toda la normativa vigente y de las Buenas Prácticas en Investigación. La actividad de este comité se apoya, entre otros, en un Comité de Ética de Asistencia Sanitaria que esperamos se acredite oficialmente a corto plazo.

A lo largo de 2009 se han compaginado las labores propias del comité con la difusión del mismo al resto de CEICs y promotores, así como actividades de formación, tanto internas como externas. En total se han celebrado 14 reuniones plenas, evaluándose un total de 108 proyectos (43 ensayos clínicos, 22 enmiendas, seis estudios postautorización, tres productos sanitarios y 34 proyectos de investigación), y actuando como CEIC de referencia en 20 ocasiones.

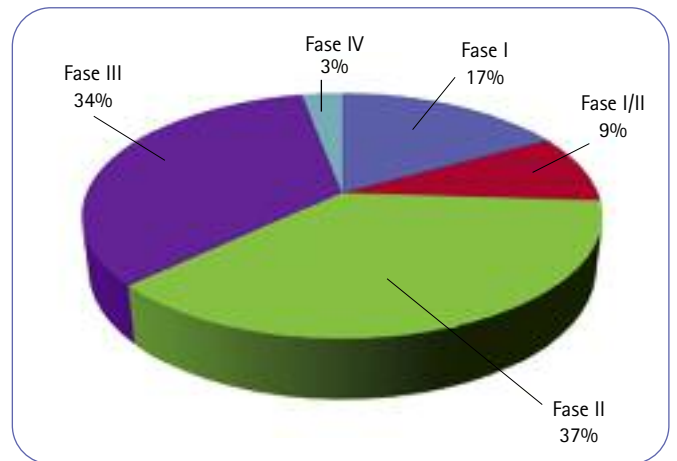
El resultado de las evaluaciones ha sido:

- Informes favorables primera evaluación: 39
- Informes aprobados condicionados: 3
- Informes aprobados tras aclaraciones: 52
- Informes desfavorables: 3
- Estudios cancelados: 4
- Estudios sin necesidad de evaluar: 7

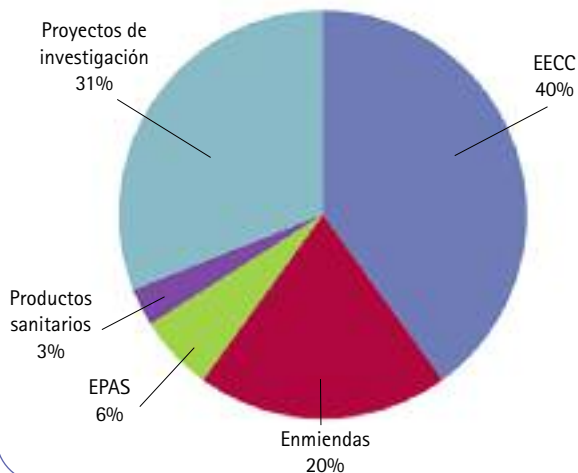
El 63% de los proyectos evaluados es en las fases tempranas de investigación (fases 1, 1/2 y 2). De los 65 proyectos de ensayos clínicos, 59 fueron oncológicos.



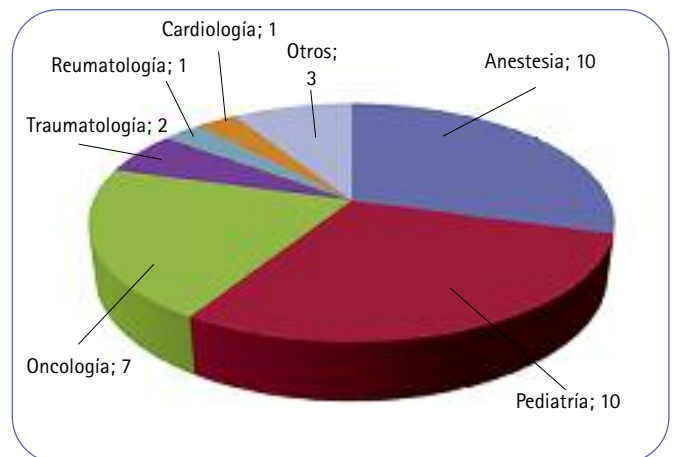
La Unidad de Fases I es la que arroja el mayor número de proyectos evaluados.



Porcentaje de proyectos evaluados en el año 2009



En cuanto a las 34 solicitudes de proyectos de investigación, más de la mitad de éstos se concentran en Anestesia y en Pediatría.



3. Indicadores de Actividad y Resultados



3.1. ACTIVIDAD TERAPÉUTICA

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 DIN-EN-ISO 9001:2000 (empresa certificadora, TÜV CERT) para un hospital, el Hospital Universitario Madrid Montepríncipe, continuó 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.

Siguiendo esta línea, el **Grupo HM** obtuvo también la acreditación para el uso de la marca de calidad Madrid Excelente, de la Comunidad de Madrid, y la certificación de su Sistema de Gestión Ambiental, en el cumplimiento de la norma DIN-EN-ISO 14001:2004, sistema imbricado dentro del de gestión integral del Grupo HM. Posteriormente se realizaron las modificaciones necesarias del sistema de gestión de Prevención de Riesgos Laborales hasta adaptarlo a los requisitos de la norma OHSAS 18001:2007, bajo la cual también se certificó.

ACTIVIDAD E ÍNDICES ASISTENCIALES EN 2009

Año 2009	HM	HMM	HMT	HMS+CIOCC	Total
Altas hospitalarias	5.476	13.429	7.890	10.239	37.034
Urgencias	29.406	75.428	72.128	50.956	227.918
Cirugías	2.365	6.749	3.617	4.619	17.350
Nacimientos	-	3.785	1.637	-	5.422
Cirugías ambulantes	2.989	5.166	3.557	2.451	14.163
Estudios de laboratorio	534.157	866.761	537.460	1.236.550*	3.174.928
Estudios radiológicos	108.707	83.446	100.149	81.956	374.258
Endoscopias / colonoscopias	3.637	5.323	2.964	6.573	18.497
Consultas externas	183.006	308.799	201.791	208.234	901.830

Índices asistenciales	HM	HMM	HMT	HMS+CIOCC	Total
Mortalidad Hospitalaria	4,32%	0,97%	1,17%	4,05%	2,36%
Mortalidad Perioperatoria	0,16%	0,14%	0,08%	0,08%	0,12%
Mortalidad Postoperatoria	1,14%	0,42%	0,33%	1,08%	0,68%

Índice de Case - Mix					
Hospitalización	1,4013	1,3414	1,0223	1,6225	1,3601
Cirugía Ambulatoria	0,8710	0,8061	0,8259	0,9504	0,8513
Hospitalización+Cirugía Ambulatoria	1,2152	1,2026	0,9634	1,4934	1,2245

GRDs (Procesos por grupos)					
GRD's Médicos	56,81%	49,75%	54,16%	54,89%	53,15%
GRD's Quirúrgicos	43,19%	50,25%	45,84%	45,11%	46,85%
GRD's Cirugía programada	85,12%	76,86%	75,34%	84,89%	79,80%
Pacientes > de 65 años- Hospitalización	55,16%	14,31%	16,00%	35,05%	26,45%
Cirugía Ambulatoria	46,20%	18,87%	14,14%	21,74%	23,94%
Tasa de Infección Nosocomial	1,57%	0,64%	0,30%	1,51%	0,94%

* Laboratorio central del Grupo HM.

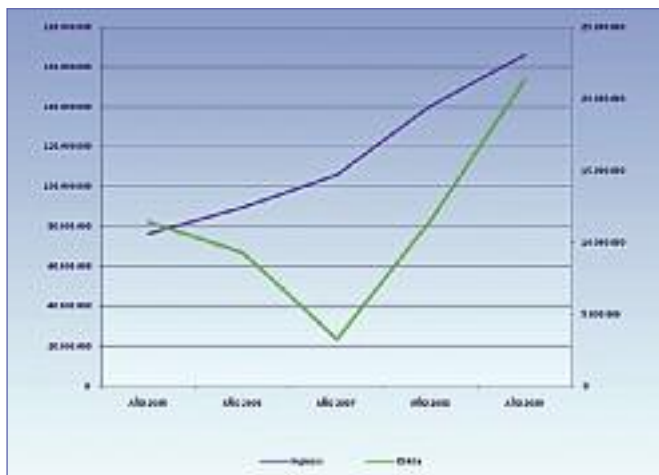


Gráfico 1

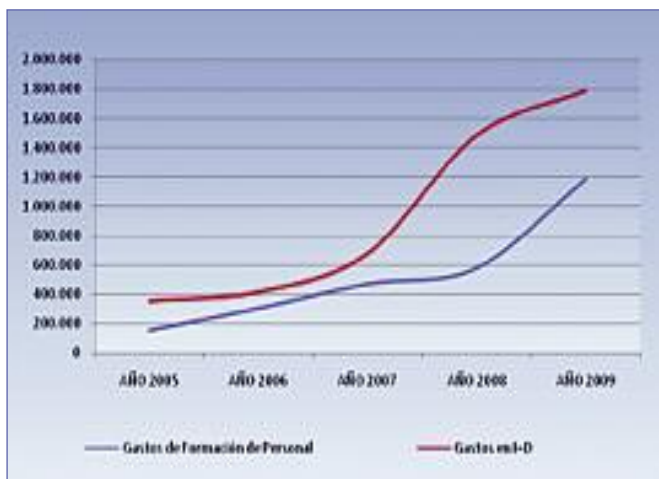


Gráfico 2

3.2. MAGNITUDES ECONÓMICAS

A nivel económico, el **Grupo Hospital de Madrid** ha obtenido en 2009 unos resultados históricos, alcanzando los 156 MM € de facturación (16% más respecto a 2008) y un EBITDA de 21,3 MM € (frente a los 11,5 MM € de 2008), tal y como figura en el *Gráfico 1*.

Este notable incremento obedece a una doble causa: por un lado, a la consolidación de la fase productiva de las inversiones realizadas a lo largo del ciclo 2004-2008, y por otro, a una estricta política de costes que permite ofrecer el máximo nivel asistencial de la manera más eficiente en costes.

Durante el ciclo 2004-2008, el **Grupo HM** invirtió aproximadamente 140 MM € en la construcción de los hospitales universitarios Madrid Torreledones (2004) y Madrid Sanchinarro (2007), junto a sus policlínicos, y del Centro Integral Oncológico Clara Campal (2007). Si bien todas estas nuevas instalaciones no han alcanzado aún su techo de actividad, a día de hoy podemos considerar que se encuentran en una fase de madurez, lo que permite absorber volúmenes asistenciales de actividad tan relevantes como los que el **Grupo Hospital de Madrid** tiene en la actualidad.

Este hecho, unido a la estricta política de control de costes e inversiones implantada, permite al **Grupo HM** entrar en una fase de amortización de las inversiones realizadas, de cara a la planificación de un nuevo ciclo de crecimiento.

Asimismo, el control de gastos ha permitido mejorar la cuenta de resultados sin que se resienta la calidad asistencial. Se ha reducido el gasto en publicidad y marketing, así como otros gastos operativos no relacionados con la actividad médica. Sin embargo, el **Grupo Hospital de Madrid** no ha reducido la partida de otros gastos que consideramos estratégicos, como son la formación y docencia y la I+D+i, tal y como se muestra en el *Gráfico 2*.

En cuanto a las inversiones, aun manteniendo la política restrictiva, éstas se han elevado hasta los 4,5 MM € en renovación y compra de equipos médicos.

Con respecto al futuro, aunque el contexto económico general es desfavorable, nuestras magnitudes en la primera mitad de 2010 continúan aumentando de forma sostenida, lo que demuestra la consolidación de nuestro proyecto y filosofía empresarial en el largo plazo.

Estos buenos resultados, basados en la racionalización de los costes y el continuo afán por ofrecer los mejores resultados médicos como única vía para incrementar la facturación, junto a un endeudamiento neto bajo para la media del sector, permitirán al **Grupo Hospital de Madrid** expandir en los próximos años nuestro modelo de gestión, afrontando los nuevos retos con las máximas garantías.

3.3. PACIENTES

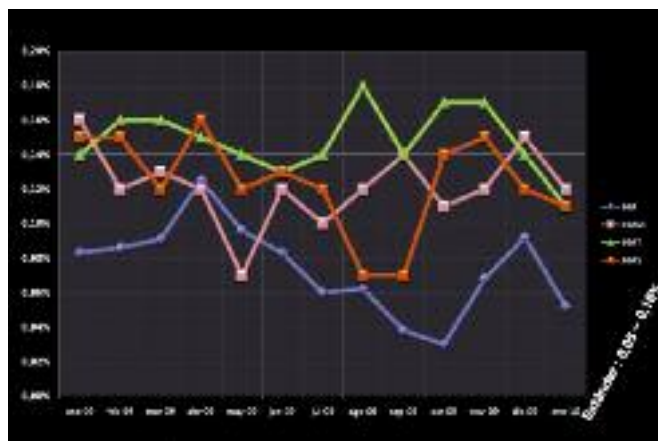
3.3.1. Reclamaciones

La adecuada gestión de reclamaciones permite no sólo resolver y/o aclarar las incidencias que puedan surgir con nuestros pacientes; es, además, una herramienta esencial que nos permite conocer debilidades y problemas en el desempeño de nuestra actividad, así como orientar nuevas líneas de mejora.

En este sentido, el Grupo Hospital de Madrid utiliza un sistema de gestión de reclamaciones por el cual se atienden, registran y analizan todas y cada una de las reclamaciones que se reciben. Este proceso implica la aplicación de medidas inmediatas para solucionar cada problema concreto, pero también el análisis y puesta en marcha de medidas, tanto preventivas, anticipándonos a posibles circunstancias no deseadas, como correctivas para intentar que ese problema no suceda de nuevo.

A la derecha se muestra un gráfico con las estadísticas de reclamaciones por escrito recibidas respecto a los clientes atendidos en cada hospital, así como las medianas de cada centro para el año 2009:

ÍNDICE DE RECLAMACIONES



MEDIANAS

HM	0,08%
HMM	0,12%
HMT	0,15%
HMS	0,13%
GHM	0,12%

3.3.2. Encuestas e índices de satisfacción

De manera continua el Grupo Hospital de Madrid realiza mediciones de la satisfacción de sus pacientes mediante la entrega y recogida de encuestas a los usuarios, cuyo índice ha mejorado en el año 2009. De este modo se pretende conocer el grado de satisfacción subjetivo de nuestros los mismos, lo que nos permite evaluar y modificar el desempeño de nuestras actividades para mejorar su percepción.

A la derecha se muestra una tabla en la que se analiza la satisfacción de nuestros clientes, así como las medianas de cada centro para el año 2009:

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN



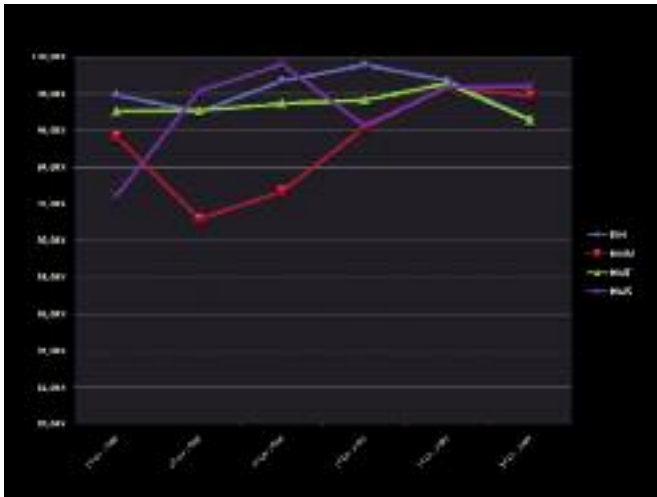
SATISFACCIÓN

HM	4,64
HMM	3,98
HMT	4,01
HMS	4,12
GHM	4,12

3.3.3. Índices de fidelización

Otra de las formas de conocer la opinión y confianza de nuestro usuarios es midiendo su fidelización. A continuación se presenta una tabla en la que se analiza la fidelización de nuestros pacientes ingresados mediante una pregunta directa sobre si volverían o no a utilizar nuestros servicios:

ÍNDICE DE FIDELIZACIÓN



MEDIANAS

HM	100%
HMM	97,50%
HMT	97,53%
HMS	97,90%
GHM	97,78%

3.4. PERSONAL

3.4.1. Seguridad y salud en el trabajo

Índices de siniestralidad laboral

En comparación con los accidentes producidos en 2008, es de destacar la reducción registrada en el **Grupo HM**, especialmente en relación con los accidentes sufridos por sobreesfuerzos, principal causa de accidentabilidad en el sector sanitario.



Comparativa con el sector

Para comparar nuestros índices con el sector, se han escogido las últimas estadísticas editadas por Ministerio de Trabajo, con fecha de fin de 2008 (aún no se han editado las definitivas 2009). Los datos que se presentan a continuación son los índices de incidencia (expresados en tantos por mil) para los diferentes sectores que pueden afectarnos por el tipo de trabajador que tenemos (página de consulta: www.mtas.es/estadisticas).

Es difícil elegir el sector con el que debemos compararnos ya que, a pesar de ser la nuestra una actividad sanitaria, tenemos trabajadores tanto del sector de hostelería (cafetería y cocina), como del sector de profesionales relacionados con la construcción (personal de mantenimiento, pintores, jardinería), servicios (limpieza...) y sector sanitario. Nuestro nivel de referencia se debería encontrar en un punto intermedio entre todos estos sectores.

COMPARATIVAS CON EL SECTOR

HM	Sector Sanitario
21,97(‰)	30(‰)
Profesionales Méd.	Sector Hostelería
18,35(‰)	50,34(‰)

Exposiciones accidentales

A nivel general, las exposiciones accidentales en el Grupo HM se han reducido gracias al significativo descenso del Hospital Universitario Madrid Sanchinarro. Los hospitales universitarios de Madrid y Madrid Montepríncipe, que en 2008 tuvieron resultados muy satisfactorios en cuanto a exposiciones accidentales, suben ligeramente en 2009, aunque situándose dentro del rango de referencia establecido.



En cuanto a la gripe A, se registraron 50 casos entre 1.851 trabajadores entre los meses de julio y diciembre de 2009. La prevalencia de gripe A en la empresa en el periodo de estudio indicado es del 2,70%, siendo ligeramente superior en los hospitales universitarios Madrid Sanchinarro y Madrid Montepríncipe, y muy inferior en los hospitales universitarios de Madrid y Madrid Torrelodones.

La prevalencia registrada en el Grupo HM es similar a la estimada en la población general según los publicados hasta el momento por el Ministerio de Sanidad y Consumo.

3.5. PROTECCIÓN DEL ENTORNO

A continuación se exponen los resultados obtenidos por los indicadores básicos de gestión de nuestros hospitales. Todos los datos se encuentran expresados en unidades por estancia, relacionando así los consumos de recursos y la generación de residuos con el volumen de actividad de cada centro.

Consumo y generación de recursos

El año 2009 se ha caracterizado por un fuerte incremento de la actividad asistencial del Hospital Universitario de Madrid, tanto de pacientes ambulatorios como hospitalizados. Como resultado se han obtenido disminuciones de las ratios de todos los indicadores relacionados con el consumo de recursos, bien porque han aumentado en bruto significativamente menos que la actividad asistencial o bien porque no han aumentado en absoluto o han bajado, como es el caso del calor o del agua. El comportamiento de los indicadores relacionados con los residuos ha sido precisamente el contrario en este centro, ya que, a diferencia de algunos de los indicadores de recursos, éstos sí están directamente relacionados con la presión asistencial del centro.

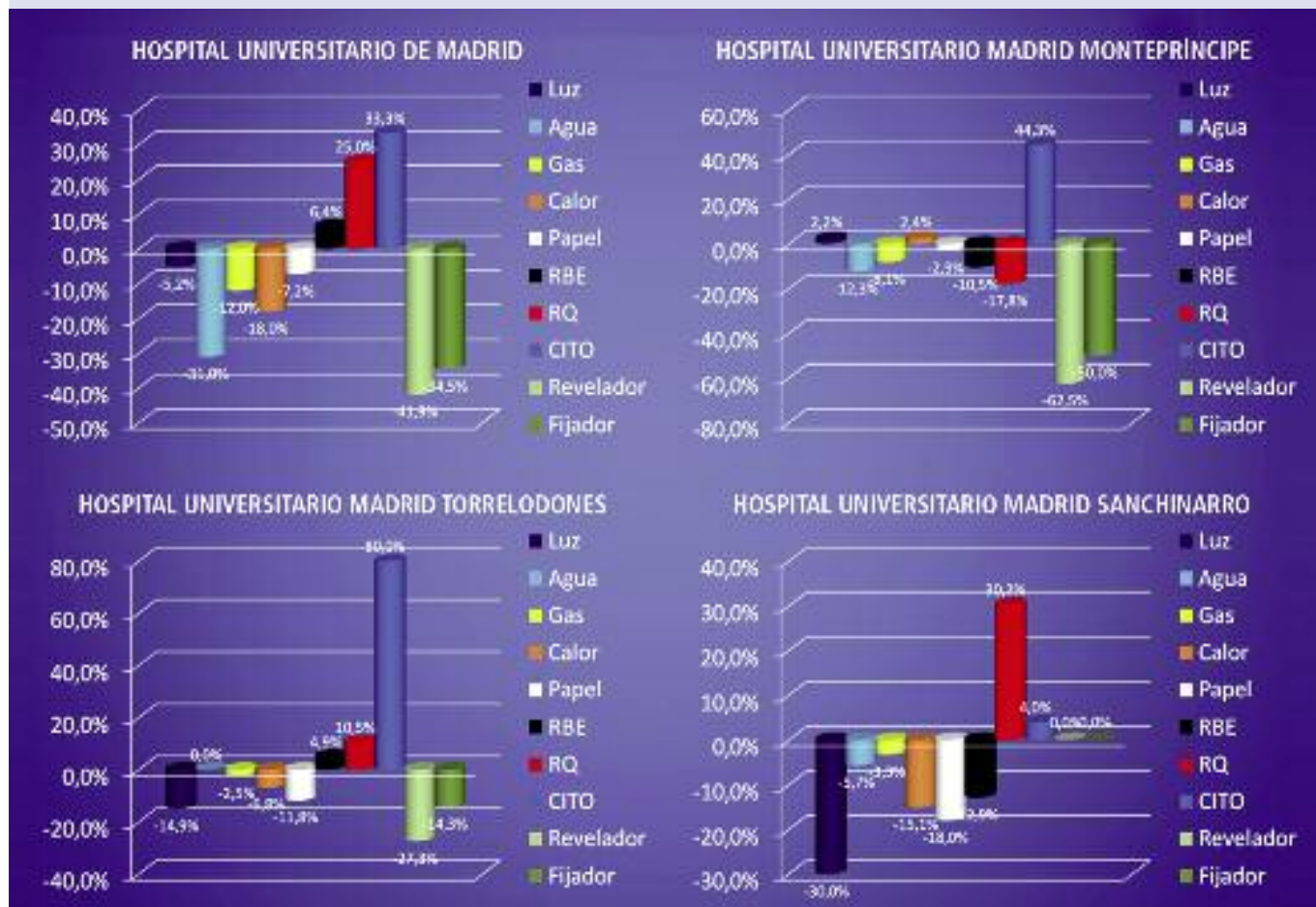
Por su parte, la actividad asistencial del Hospital Universitario Madrid Montepríncipe aumentó poco en 2009 con respecto al año anterior, lo que hace que, exceptuando los indicadores de consumo de energía eléctrica y calor, el resto hayan experimentado tendencias a la baja.

A pesar de ello, estos incrementos, tanto en bruto como referidos a la actividad, han permanecido por debajo del 10%, lo que no los hace significativos. En relación a los indicadores de generación de residuos, el hecho de que la actividad asistencial haya sido prácticamente la misma que en 2008 ha producido que una disminución poco significativa de los residuos biosanitarios específicos como la registrada en 2009 se haya magnificado al referirla a la actividad, hasta el punto de alcanzar el 10%.

En cuanto al Hospital Universitario Madrid Torreloñones, el año 2009 se caracterizó por un incremento de la actividad asistencial fundamentalmente a expensas de pacientes ambulatorios, lo que ha motivado que variaciones no significativas del consumo de algunos recursos como la energía eléctrica destaquen al relacionarlo con esta actividad, alcanzando el 15% de reducción que se ha logrado en este caso. El resto de los ratios han permanecido por debajo del 10%. La evolución de residuos, por el contrario, arroja aumentos en todas las categorías, excepto en los líquidos de revelado.

Finalmente, también en el Hospital Universitario Madrid Sanchinarro se ha experimentado un fuerte aumento de la actividad asistencial en 2009 con respecto al año anterior, por lo que todas las ratios arrojan valores a la baja, a pesar de haberse incrementado el consumo de todos los recursos en términos brutos, sobre todo del gas de hostelería y del papel, únicos que lo han hecho por encima del 10%. En relación a los residuos, este aumento de la actividad asistencial también se ha dejado notar en términos brutos.

INDICADORES AMBIENTALES



RBE: Residuos biosanitarios específicos

RQ: Residuos químicos

CITO: Residuos citotóxicos

3.6. PROVEEDORES Y COLABORADORES

Proveedores

Al igual que ha ocurrido con las sociedades y aseguradoras de salud, el número de proveedores del **Grupo Hospital de Madrid** y el de las áreas de actividad de los mismos ha mantenido una curva creciente desde que hace casi dos décadas se iniciara la andadura de esta empresa sanitaria.

Esta progresión ha sido consecuencia lógica de la creciente actividad del **Grupo HM**, la construcción de nuevos centros, la incorporación de personal y la puesta en marcha de nuevos departamentos corporativos, servicios hospitalarios y unidades asistenciales.

Actualmente, el **Grupo Hospital de Madrid** tiene datos de alta un total de 588 proveedores correspondientes a muy diversas áreas de actividad y vinculados a 13 áreas, departamentos o direcciones de la empresa: Calidad, Medicina Preventiva, Investigación y Desarrollo, Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales, Hostelería, Archivo, Comunicación y Marketing, Servicios Generales, Farmacia, Compras, Informática y Telecomunicaciones, y Mantenimiento.

Evaluación anual de proveedores

Para mantener un nivel creciente de calidad en todas y cada una de las áreas de actividad del **Grupo Hospital de Madrid**, y conforme a los requisitos que establece la norma DIN-EN-ISO 9001:2000, cada departamento corporativo realiza una evaluación anual de sus proveedores en la que se puntúan aspectos de los mismos tales como garantías de calidad (si cuentan con alguna certificación o norma que acredite su calidad), incidencias producidas o si proporcionan productos que puedan generar determinado riesgo (alimentos, materiales de riesgo, etc).

Los resultados de esta evaluación sirven para consolidar la relación contractual del **Grupo HM** con los proveedores que hayan obtenido una valoración positiva o rescindir nuestra actividad con aquellos en los que el resultado sea contrario. Igualmente, la evaluación anual de proveedores se tiene en cuenta para identificar los puntos o aspectos a mejorar con algunos de ellos.

Sociedades y aseguradoras

Desde sus inicios, el **Grupo Hospital de Madrid** ha ofrecido sus servicios sanitarios tanto a pacientes privados como a usuarios de sociedades y aseguradoras de salud, manteniendo una progresión ascendente en el número de las mismas con las que ha establecido acuerdos.

Actualmente, nuestra empresa mantiene conciertos con la práctica totalidad de sociedades médicas y aseguradoras de España, con varias aseguradoras a nivel internacional y, en cualquier caso, con todas las importantes que operan en el ramo de la salud en nuestro país, ascendiendo el número total de las mismas a 101.

En 2009, el porcentaje de facturación correspondiente a usuarios de estas sociedades y aseguradoras ascendió al 94,09% (147.623.425 €), lo que supone un incremento del 19,02% respecto a los datos alcanzados el ejercicio anterior, en el que el porcentaje de facturación correspondiente a usuarios de estas compañías fue del 92,67%, confirmándose la citada curva ascendente de pacientes de sociedades y aseguradoras de salud que utilizan nuestros servicios.



3.7. ACCIONISTAS

El proyecto hospitalario del **Grupo HM** nace de la convicción de que es compatible una medicina de la más alta calidad con la retribución económica al inversor privado. Profesionales sanitarios y empresariales conviven en un modelo que optimiza continuamente el servicio a los pacientes.

Por ello, los accionistas del **Grupo Hospital de Madrid** asumen su participación con el convencimiento de que son precisamente los buenos resultados médicos el mejor aval de su confianza en la empresa y de la rentabilidad de sus capitales. Prueba de ello es que los médicos son amplia mayoría en el conjunto de accionistas.

En la actualidad, las sociedades del **Grupo HM** cuentan con 182 accionistas.

3.8. SOCIEDAD



3.8.1. Proyectos sociales

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 social que se está produciendo 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 -DIN-EN-ISO 9001:2000, DIN-EN-ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007, SGE-21 (de Forética)-. 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 con quien colabora de forma conjunta en la asistencia de pacientes y niños con esta enfermedad; con Cruz Roja; con la Fundación Tierra de Hombres para realizar el tratamiento de cirugía plástica, estética y reparadora de menores de Suráfrica; con el Proyecto Rumbo al Sur; y con los órganos colegiales sanitarios para la atención de los profesionales de la salud jubilados.

Además de ser miembro de Forética, Foro para la Evaluación de la Gestión Ética, que tiene como misión fomentar la cultura de la gestión ética y la responsabilidad social dotando a las organizaciones de conocimiento y herramientas útiles para desarrollar con éxito un modelo de negocio competitivo y sostenible, el **Grupo Hospital de Madrid** lleva a cabo acciones en este sentido dirigidas también a sus trabajadores.

Así, en junio de 2008, el **Grupo HM** publicó su Plan de Igualdad que, además de dar cumplimiento al precepto recogido en la L.O 3/2007 de Igualdad Efectiva entre mujeres y hombres, deja patente el compromiso claro y manifiesto de la Dirección, así como de su órganos directores, por mejorar las condiciones de sus trabajadores, así como por potenciar y facilitar todas las medidas y vías de conciliación de la vida familiar y laboral de los mismos.

Tras la realización de un estudio y tratamiento de datos, salieron a la luz los resultados de la investigación de la organización y su situación, así como las propuestas para continuar mejorando los mecanismos y procesos de trabajo y la más firme intención por seguir haciendo de la igualdad un pilar central en la gestión y dirección de la empresa.

En línea con esta trayectoria, en 2009 preparamos el Protocolo para la prevención y tratamiento del acoso laboral y sexual en el trabajo, fruto de nuestro interés constante por seguir trabajando a favor de la conciliación y la responsabilidad social empresarial, y como medida preventiva para articular los cauces y vías que eviten cualquier situación indebida en nuestro ámbito de trabajo. Se trata de un paso más en nuestro camino de concienciar a todo nuestro colectivo de la decidida apuesta que desde el **Grupo HM** hacemos por los valores de respeto, seguridad, igualdad y confianza que impregnan la actividad diaria en nuestros hospitales.

De igual forma, desde el Departamento de Recursos Humanos se vienen impulsando una serie de políticas e iniciativas para contribuir a que esta empresa siga creciendo no sólo externamente, si no también internamente y en beneficio de sus trabajadores, haciendo de la misma un lugar agradable en el que trabajar y desarrollarse profesionalmente, intentando implantar nuevas fórmulas de compensación, generación de intangibles y retención del talento, y favoreciendo el mantenimiento de un clima de trabajo propicio y atractivo, como se desprende de las encuestas internas de satisfacción realizadas periódicamente a nuestro personal.

Un ejemplo de ello es el Protocolo de Compromiso Compartido, que nace también como respuesta a nuestro creciente interés por articular vías y canales de participación e implicación de nuestros trabajadores en la gestión y marcha de la empresa. Creemos firmemente que nuestros trabajadores pueden aportar mucho, y por ello diseñamos un sistema específico plasmado en este protocolo para que todas las iniciativas o ideas bien elaboradas por ellos desde sus puestos de trabajo puedan compartirse para mejorar nuestra organización, para que sean estudiadas convenientemente y, finalmente, valoradas. Y si, además, se considerasen viables y pudieran implementarse, que también los trabajadores que las hayan ideado puedan beneficiarse de su aportación mediante un reconocimiento y recompensa a su labor.



Por otra parte, en el último año se ha potenciado mucho una línea de trabajo que nos ha permitido abrir el abanico de acuerdos y beneficios de los que pueden beneficiarse nuestros trabajadores por el hecho de pertenecer al **Grupo Hospital de Madrid**.

Así, tanto nuestro Club del Empleado como los beneficios sociales propios recogen un amplio elenco de ofertas y ventajas para nuestro colectivo, que periódicamente se van actualizando y de las que vamos informando a nuestro personal por las distintas vías para que puedan aprovecharlas y disfrutarlas. Es un distintivo de empresa por el que también apostamos firmemente.

Otra vía de acercamiento con nuestro personal que se ha afianzado durante 2009 ha sido la comunicación vertical, gracias a los buzones de sugerencias -tanto los físicos instalados en cada uno de nuestros hospitales, como el que hay en la intranet-, que se han utilizado por un número creciente de trabajadores para manifestar y transmitir a la Dirección sus inquietudes, peticiones, dudas y sugerencias. Se trata de una herramienta de comunicación vertical ascendente y descendente que, por un lado, permite a nuestro personal sentirse en contacto directo con la Dirección de la empresa y, por otro, posibilita a ésta la recepción de primera mano del sentir de la organización para tomarle el pulso a la misma y asumir decisiones coherentes en materia de personal.

Asimismo, a propuesta de un colectivo de trabajadores del **Grupo Hospital de Madrid** amantes del deporte, con el apoyo de la Dirección, y en la línea de promover acciones destinadas a mejorar la calidad de vida de nuestro personal y su integración en la empresa, se ha puesto en marcha el Club del Corredor, que tiene como objetivo fomentar la práctica del deporte entre los trabajadores del **Grupo HM** como hábito de vida saludable y animarles a practicarlo y disfrutarlo junto a compañeros y amigos. Este club, del que ya forman parte más de 50 empleados del **Grupo Hospital de Madrid**, es el origen y preludio de una iniciativa ya organizada en 2010, la I Carrera Popular Solidaria HM Corre por la Vida, a favor de la lucha contra el cáncer, y que tendrá continuidad en los siguientes años.

Los datos de 2009 son fruto del trabajo bien hecho y de la línea por la que apostamos: fidelizar al personal con políticas atractivas que permitan valorar al **Grupo HM**. La línea descendente que siguen ambos índices explica la estabilidad y seguridad que ofrecemos a nuestros trabajadores, así como nuestra continua preocupación por mejorar las condiciones de trabajo y la seguridad laboral en nuestros centros.

En resumen, el **Grupo Hospital de Madrid** persigue la excelencia en todos sus ámbitos, entre ellos el de la Responsabilidad Social Corporativa y el interno, cuidando a sus trabajadores y apostando firmemente por su capital humano, uno de sus principales activos y origen de su éxito, posicionamiento en el mercado y partícipe de su magnífica calidad asistencial.



3.8.2. Reconocimientos

El objetivo de mejora continua hacia la excelencia del **Grupo Hospital de Madrid** y el trabajo constante de su equipo humano en pro de esta meta se tradujo el año pasado en numerosos premios y reconocimientos a nuestra empresa, así como a sus centros, servicios y personal.

En este apartado, 2009 se inauguró con el Premio Intersalus a la Excelencia en Calidad, otorgado por la Fundación Avedis Donabedian, que recibió el Hospital Universitario Madrid Montepríncipe; y el reconocimiento al **Grupo Hospital de Madrid** como una de las tres mejores instituciones sanitarias de los últimos 25 años en la XXV edición de los Premios Edimsa entregados por la empresa Editores Médicos S.A. (Edimsa), y en cuyo apartado de "Personalidades Político-Sanitarias" también fue finalista el Dr. Juan Abarca Campal, presidente y consejero delegado del **Grupo HM**.

En el apartado corporativo, el **Grupo Hospital de Madrid** recibió el Premio Madrid Excelente a la Confianza de los Clientes dentro de la categoría Gran Empresa, otorgado por la marca Madrid Excelente; mientras que el Dr. Abarca Campal fue reconocido en la categoría de Figura Pública Sanitaria por los Premios Fundamed-El Global 2009, y en la de Empresarios por los Premios "Salud y Bienestar" de la Fundación Pilates, que le distinguieron por su trayectoria y relevancia profesional.

El año pasado también fue generoso en este ámbito para los hospitales y servicios del **Grupo HM**, destacando el Premio Medical Economics 2009 en la categoría de "Innovación en Medicina Privada" concedido al Centro Integral Oncológico Clara Campal y al Hospital Universitario Madrid Sanchinarro; hospital que también recibió uno de los Premios al Éxito Empresarial de Madrid, en la categoría de Mejor Trayectoria Empresarial, otorgado por la publicación Actualidad Económica.

El Laboratorio de Dianas Terapéuticas de este último hospital, ubicado en el CIOCC, recibió igualmente el año pasado uno de los Premios a las 100 Mejores Ideas de Diario Médico; mientras que los Premios de la Cruz Roja galardonaron en 2009 al Hospital Universitario Madrid Montepríncipe.

El año 2009 dio continuidad a una trayectoria previa de reconocimientos para nuestra empresa, que ya ha empezado a consolidarse también en los inicios del presente año, como lo demuestran los Premios Medical Economics 2010 al Mejor Grupo Hospitalario y a la Mejor Innovación en Medicina Privada otorgados al **Grupo Hospital de Madrid** y al Centro Integral Oncológico Clara Campal, respectivamente, en reconocimiento al modelo de asistencia sanitaria que representan.



3.9. EL GRUPO HM EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Dos años y medio después de la creación del Departamento de Comunicación y Marketing del **Grupo HM**, necesario como consecuencia del tamaño e importancia que nuestra empresa había adquirido en los últimos años y puesto en marcha con el objetivo de desarrollar una estrategia global que permitiera fidelizar a nuestros pacientes, consolidar la reputación de la empresa, optimizar el conocimiento del mismo en el sector sanitario y ampliar las perspectivas de negocio, los resultados del mismo han sido claramente positivos.

Así, la presencia del **Grupo Hospital de Madrid** en los medios de comunicación españoles, y con una tendencia al alza también en los extranjeros, ha sido constante y creciente, siendo nuestra empresa protagonista de numerosas e importantes informaciones a lo largo de 2009. A continuación se ofrece un resumen de los más destacados.

15-01-2009 El Hospital Universitario Madrid Montepíncipe es galardonado con el Premio Intersalus a la Excelencia en Calidad, uno de los reconocimientos más importantes a nivel nacional e internacional en materia de calidad.

27-01-2009 Los Premios Edimsa 2008 reconocen al **Grupo Hospital de Madrid** como una de las tres mejores instituciones sanitarias de los últimos 25 años por el enorme esfuerzo y entrega realizado por su personal en los últimos años, lo que le ha convertido en el primer grupo hospitalario privado de la Comunidad de Madrid y en uno de los principales a nivel nacional, según destacaron los miembros del jurado.

02-02-2009 El CIOCC y el Hospital Universitario Madrid Sanchinarro, premiados por la revista Medical Economics en la categoría de "Mejor Innovación en Medicina Privada" por haber constituido un nuevo concepto de la asistencia oncológica en nuestro país. Este premio "supone una recompensa a nuestra apuesta por la innovación, la investigación y la vanguardia tecnológica, que ha encontrado su punto más álgido cuando inauguramos, hace casi dos años, los dos centros premiados", destacó el Dr. Juan Abarca Cidón, director general del **Grupo HM**, tras recibir el galardón.

02-03-2009 El **Grupo Hospital de Madrid** se convierte en el primer grupo hospitalario privado acreditado para la formación de médicos especialistas (MIR). Esta certificación, extensible a todos sus centros, se suma a su condición universitaria, adquirida tan sólo unas semanas antes para todos sus hospitales. "La integración de la actividad asistencial con la docente e investigadora como vía para alcanzar la excelencia sanitaria es ya una realidad en el **Grupo HM**, y estas acreditaciones son uno de sus resultados y suponen un estímulo para continuar nuestra labor, además de una responsabilidad", declaró el Dr. Jesús Peláez, director de Docencia e I+D+i del **Grupo HM** y vicedecano de la Facultad de Medicina de la Universidad CEU San Pablo.



El Dr. Abarca Campal recibe el Premio Edimsa 2008 de manos del entonces ministro de Sanidad y Consumo.



El Dr. Abarca Cidón recoge el premio de manos de Gonzalo San Segundo.



El Dr. Jaime del Barrio, el Dr. Juan Abarca Campal y D. Manuel García Abad.



Rueda de prensa de presentación de la II Lección Conmemorativa Clara Campal.



Dr. Jesús Peláez, Dr. Juan Abarca Cidón, Alfonso Bullón, Inma Castilla, Dra. Carmen Cidón y Dr. Juan Abarca Campal.

13-03-2009 Se inaugura la Clínica Universitaria Odontológica CEU-HM, con un doble objetivo: proporcionar a los pacientes el mejor tratamiento odontológico de una forma accesible y completar la formación de alumnos del último curso de la licenciatura de Odontología de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad CEU San Pablo, así como de licenciados que asisten a los cursos de postgrado para especializarse en diferentes materias del ámbito dental.

23-04-2009 La Jornada de Sustitución Protésica del Disco Intervertebral, celebrada en el Hospital Universitario Madrid Sanchinarro, confirma esta técnica como abordaje eficaz para suplir la eliminación del disco intervertebral.



Los doctores Eduardo Rodríguez (Nucletron), Juan Abarca Cidón, Jesús Peláez y Carmen Rubio inauguraron la jornada.

28-04-2009 La braquiterapia se consolida como una de las mejores opciones de tratamiento para pacientes con cáncer de próstata, según los más de cien especialistas que asistieron a la primera reunión de usuarios de esta técnica.

11-05-2009 La Fundación Hospital de Madrid, el Instituto Roche y Medical Economics firman un convenio que establece un espacio de colaboración para fomentar y desarrollar la investigación sanitaria.

12-05-2009 La Unidad de Hematología y Oncología Pediátrica del Grupo HM celebra el Día de la Cuestación del Cáncer con un concierto para los niños y padres de la unidad en el que, ofrecido gracias a la colaboración de la Fundación Albeniz.



El Dr. Abarca recoge el premio de manos del ex ministro de Sanidad Enrique Sánchez de León.

13-05-2009 Los Premios Fundamed-El Global 2009 reconocen al Dr. Juan Abarca Campal, presidente y consejero delegado del Grupo Hospital de Madrid, en la categoría de Figura Pública Sanitaria.

18-05-2009 Mejorar la eficacia de los tratamientos disponibles contra el cáncer y prevenir las metástasis son los objetivos principales de la Oncología, según se manifestó en la II Lección Conmemorativa Clara Campal, que dio a conocer los últimos avances en torno al tratamiento de esta enfermedad. El acto, que contó con el auspicio de la Sociedad Española de Oncología Médica (SEOM) y de la Universidad CEU San Pablo, reunió a los principales especialistas nacionales e internacionales en esta especialidad.



Los doctores Abarca Cidón (en el centro), Carmen Rubio y Pedro Fernández Letón.

02-06-2009 El Hospital Universitario Madrid Sanchinarro recibe el Premio al Éxito Empresarial de Madrid en la categoría de Mejor Trayectoria Empresarial.

03-06-2009 La Radiocirugía y Radioterapia Estereotáxica Extracraneal (SBRT) se confirma como procedimiento eficaz, preciso, rápido y seguro para administrar con precisión y exactitud, en una fracción o en un número limitado de fracciones, dosis muy altas de radiación al tumor y mínimas a los tejidos sanos circundantes. Así se confirmó en la primera jornada sobre esta tecnología celebrada en el Hospital Universitario Madrid Sanchinarro.

08-06-2009 Los III Premios Madrid Excelente a la Confianza de los Clientes reconocen al **Grupo Hospital de Madrid** en la categoría de Gran Empresa. Según los responsables de estos galardones, el reconocimiento a la trayectoria de esta empresa hospitalaria "responde al hecho de haber conseguido "contar con la confianza de sus pacientes, algo muy difícil de conseguir en el sector salud".

16-06-2009 Como cada año, la Fundación Hospital de Madrid entrega sus Premios con el objetivo de reconocer la labor científica desarrollada en los distintos ámbitos de la Medicina Traslacional, estableciendo en esta quinta edición como áreas preferentes de investigación las de Cardiovascular, Neurociencias y Oncología.

18-06-2009 El CIOCC participa en nueve comunicaciones presentadas en el Congreso Anual de la Sociedad Americana de Oncología Médica (ASCO). "De todos estos trabajos saldrán seguimientos de nuevos proyectos que se están poniendo en marcha", aseguró el Dr. Manuel Hidalgo, director del CIOCC.

23-06-2009 Los expertos que asistieron al 2º Curso Internacional en Neoplasias Digestivas destacaron el papel clave del tratamiento individualizado en el carcinoma de páncreas y la aplicación práctica de las nuevas tecnologías en la Oncología Multidisciplinar.

08-09-2009 El Hospital Universitario Madrid Sanchinarro recibe la autorización para la extracción de órganos sólidos de pacientes cadáver para su donación, lo que supone el primer paso de la acreditación para realizar trasplante de órganos. Tres meses después se realizaba en este hospital la primera extracción multiorgánica en una intervención que fue "un ejemplo de coordinación y trabajo en equipo en el que un buen número de profesionales de distintos estamentos y especialidades actuaron como un sólo dispositivo multidisciplinar, coordinándose perfectamente entre ellos y con la Organización Nacional de Trasplantes", según declaró el Dr. José Gómez, director del citado centro.

01-10-2009 La delegación de gestores y expertos relacionados con el mundo sanitario de la Conferencia General Iberoamericana sobre Gestión Hospitalaria y de Servicio de Salud, que tiene por objetivo dar a conocer las experiencias de éxito en los hospitales iberoamericanos, visita el Hospital Universitario Madrid Sanchinarro y el CIOCC. Durante el encuentro la delegación pudo conocer las características diferenciadoras y el innovador modelo de gestión de ambos centros y visitar sus instalaciones

05-10-2009 El Symposium "La nueva gripe A: aspectos epidemiológicos, clínicos, preventivos, terapéuticos y sociales", organizado por el **Grupo HM** y la Facultad de Medicina de la Universidad CEU San Pablo, reunió a más de 25 conferenciantes de referencia, que analizaron exhaustivamente la problemática de esta pandemia y sus repercusiones en España, con el objetivo de hacer un diagnóstico exacto de la situación y colaborar en la toma de las medidas más eficaces frente a ésta.



Foto de familia con los premiados



Miembros de la delegación de la Conferencia General Iberoamericana con responsables del Grupo HM.



Rueda de prensa del Symposium sobre La nueva gripe A.

09-10-2009 Con el objetivo de presentar la nueva Unidad de Patología de la Columna del Hospital Universitario de Madrid, se celebró la jornada "Nuevos tratamientos y técnicas quirúrgicas en patología de la columna", en la que se debatió sobre las posibilidades de la epiduroscopia, la nucleoplastia, los dispositivos interespinosos o la artrodesis percutánea, entre otras técnicas.

14-10-2009 La Fundación Hospital de Madrid, la Universidad CEU San Pablo y el Instituto Roche firman un convenio de colaboración para la creación de la Cátedra de Dianas Terapéuticas Rosalind Franklin-Instituto Roche, que tiene el objetivo de proporcionar la información científica necesaria sobre dianas terapéuticas, así como constituirse en foro de debate para los profesionales cuya actividad científica o profesional se centre en esta área del conocimiento y de la investigación.

20-10-2009 El Grupo Hospital de Madrid y la Facultad de Medicina de la Universidad CEU San Pablo reciben, en un acto de bienvenida oficial, a los estudiantes de tercero de carrera de esta facultad en el inicio de su formación clínica en los hospitales del Grupo HM.

2009 11 04 La I Jornada sobre Gestión de Calidad Total en el Sector Sanitario, organizada por el Grupo HM y TÜV Rheinland, reunió a numerosos expertos en la materia que profundizaron sobre el desarrollo, la implantación y la evaluación de los diferentes modelos que se plantean en ciertas comunidades autónomas y debatieron sobre diversas experiencias respecto a la calidad y otros aspectos de la misma.

23-11-2009 La Unidad Fases I CIOCC-START del Grupo Hospital de Madrid, Unidad START europea de referencia, cumple un año de funcionamiento, consolidándose en el cumplimiento progresivo de los objetivos con los que nació.

24-11-2009 El Laboratorio de Dianas Terapéuticas del Grupo HM resulta galardonado en los Premios a las Mejores Ideas 2009, concedidos por Diario Médico, en la categoría de Gestión.

01-12-2009 La IMRT y el sistema de "gating" respiratorio son avances claves en Radioterapia, según concluyeron los especialistas que participaron en la jornada "Avances tecnológicos en Radioterapia", organizada por el Grupo Hospital de Madrid, en colaboración con la Sociedad Española de Física Médica.



Firma del convenio de colaboración para la creación de la Cátedra de Dianas Terapéuticas Rosalind Franklin-Instituto Roche.



El Dr. Juan Abarca Cidón recogió la renovación del certificado de la norma ISO 14001:2004.



Impactos

Las acciones y estrategias en materia de Comunicación del **Grupo Hospital de Madrid** se evalúan contabilizando el número de repercusiones por cada tipo de soporte, cantidad de menciones al acto que se comunica, menciones a nuestra empresa y audiencia potencial que ha tenido.

En 2009 se contabilizaron 54 actos de comunicación específicos, que tuvieron un total de 1.038 repercusiones en medios de comunicación, frente a las 889 que se alcanzaron el año anterior. Estas repercusiones se tradujeron en 1.044 menciones a los propios actos y en 2.649 menciones al **Grupo Hospital de Madrid**. Asimismo, las acciones en Comunicación emprendidas en 2009 consiguieron casi 245 millones de audiencia, lo que supera en más de 67 millones la audiencia alcanzada en 2008.

Frente a las comunicaciones relacionadas con la publicación del periódico corporativo "Tu Hospital" y la I Lección Conmemorativa Clara Campal, que fueron los actos que más repercusión tuvieron en 2008; el symposium sobre Nueva Gripe A, y los premios Edimsa y Madrid Excelente II, seguidos de cerca por la II Lección Conmemorativa Clara Campal, fueron las acciones que mayor impacto lograron en 2009.

En cuanto a la audiencia, fue el primero de esos actos, el congreso sobre la nueva gripe A, el que obtuvo mayores cifras: más de 15,5 millones. Respecto a las acciones publicitarias, llegaron a una audiencia de más de 15 millones de personas.



IMPACTOS DEL GRUPO HM EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN 2009

	Nº repercusiones				Menciones		Audiencia	
	Papel	Digital	Radio	TV	Total	Acto		Compañía
VARIOS GHM	191	170	10	20	391	397	419	150.048.698
PUBLICIDAD	40	7	0	0	47	47	113	15.643.544
JORNADA "LA NUEVA GRIPE A"	37	32	0	0	69	69	116	15.536.782
BALÓN INTRAGÁSTRICO	10	12	0	0	22	22	25	5.872.318
CONSENSO INTERNACIONAL BIG	6	13	0	1	20	20	25	5.311.573
II LECCIÓN CONMEMORATIVA CLARA CAMPAL	8	11	0	1	20	20	89	5.287.899
NUEVAS VACUNAS PARA UN CALENDARIO UNIVERSAL	1	17	0	0	18	18	50	3.916.677
MACROESTUDIO EUROPEO	4	5	0	0	9	9	9	3.297.580
RECONOCIMIENTO MÉDICO DE BRUNO SENNA	1	7	0	0	8	8	11	2.868.473
CICLO MEDICINA INDIVIDUALIZADA, INNOVACIÓN SANITARIA Y DESARROLLO ECONÓMICO	0	2	0	1	3	3	12	2.819.150
PREMIO MADRID EXCELENTE	9	18	0	0	27	27	44	2.521.574
PREMIOS EDIMSA	6	25	0	0	31	31	90	2.427.961
PRIMER PACIENTE EN UNIDAD FASES I CIOCC-START	0	8	0	1	9	9	32	2.415.467
PREMIOS FHM	5	20	0	0	25	25	71	2.073.688
JORNADA OBESIDAD ¡TÚ DECIDES!	1	5	1	1	8	8	14	1.767.096
JORNADA SOBRE GESTIÓN DE CALIDAD	7	10	0	0	17	17	112	1.738.230
JORNADA DE SUSTITUCIÓN PROTÉSICA DEL DISCO INTERVERTEBRAL	0	11	0	1	12	12	35	1.720.294
DOCUMENTO DE CONSENSO CONTRA EL CÁNCER DE PÁNCREAS	5	13	0	0	18	18	33	1.595.598
RADIOCIRUGÍA Y RADIOTERAPIA ESTEREOTÁXICA EXTRACRANEAL	0	5	0	1	6	6	24	1.554.408
CHARLA ¿SE PUEDE PREVENIR EL ALZHEIMER?	0	4	0	1	5	5	12	1.511.600
PREMIO FAD	4	8	0	0	12	12	107	1.414.012
ACREDITACIÓN UNIVERSITARIA	4	13	0	0	17	17	112	1.308.983
ACREDITACIÓN PARA LA EXTRACCIÓN DE ÓRGANOS SÓLIDOS PARA SU DONACIÓN	3	10	1	0	14	14	102	1.224.613
CONVENIO CON EL INSTITUTO ROCHE Y MEDICAL ECONOMICS	4	6	0	0	10	10	22	1.217.722
PREMIOS FUNDAMED-EL GLOBAL	4	2	0	0	6	6	18	1.168.128
JORNADA "NUEVOS TRATAMIENTOS Y TÉCNICAS QUIRÚRGICAS EN PATOLOGÍA DE LA COLUMNA"	1	4	1	0	6	6	7	876.935
ESTUDIO EN "ANNALS OF VASCULAR SURGERY"	0	6	1	0	7	7	45	615.776
VII CONGRESO NACIONAL DE BIOÉTICA	2	7	0	0	9	9	9	517.683
ACREDITACIÓN MIR	1	12	0	0	13	13	112	515.053
JORNADA BRAQUITERAPIA	1	12	0	0	13	13	30	456.661
ÚNICA RESONANCIA MAGNÉTICA VERTICAL DE ESPAÑA	1	7	0	0	8	8	17	414.014
CÁTEDRA DE DIANAS TERAPÉUTICAS ROSALIND FRANKLIN-INSTITUTO ROCHE	3	4	0	0	7	7	25	410.064
JORNADA SOBRE INVESTIGACIÓN CLÍNICA CON MEDICAMENTOS EN LA COMUNIDAD DE MADRID	1	6	0	0	7	7	52	401.776
PREMIOS MEJORES IDEAS DIARIO MÉDICO	2	1	0	0	3	3	21	396.688
NUEVA TORRE DE INTUBACIÓN EN HMM	1	8	0	0	9	9	61	362.001
LABORATORIO DIAGNÓSTICO VASCULAR	1	8	0	0	9	9	30	290.249
PRIMERA EXTRACCIÓN DE ÓRGANOS DE SANCHINARRO	1	3	0	0	4	4	40	272.070
PREMIOS MEDICAL ECONOMICS	2	15	0	0	17	17	93	267.449
ACUERDO CON PSN	4	5	0	0	9	9	42	261.608
III CURSO "DISPOSITIVOS ÓPTICOS EN EL MANEJO DE LA VÍA AÉREA"	2	3	0	0	5	5	10	256.246
ACREDITACIÓN DEL MÁSTER DE ENFERMERÍA	1	7	0	0	8	8	31	215.696
ÓPERA PARA NIÑOS EN EL GRUPO HM	1	6	0	0	7	7	27	214.546
REFERENCIA NACIONAL EN ESTUDIO DEL GEN HER2	0	8	0	0	8	8	16	192.067
FORO MUNDIAL SORIA 21	1	5	0	0	6	6	19	190.300
IV SIMPOSIO ANUAL DE PEDIATRÍA "ENCUENTRO CON EL EXPERTO"	1	3	0	0	4	4	23	188.114
REFERENCIA NACIONAL EN EL ESTUDIO DEL GEN K-RAS	0	10	0	0	10	10	22	186.753
CLÍNICA UNIVERSITARIA ODONTOLÓGICA CEU-HM	0	12	0	0	12	12	49	118.429
PRIMER ANIVERSARIO DE LA UNIDAD FASES I CIOCC-START	1	2	0	0	3	3	20	105.150
INICIO DE LA FORMACIÓN CLÍNICA EN LOS HOSPITALES DEL GRUPO HM	0	3	0	0	3	3	37	85.150
2º CURSO INTERNACIONAL EN NEOPLASIAS DIGESTIVAS	0	10	0	0	10	10	23	65.625
XV JORNADAS DE MEDICINA PREVENTIVA Y SALUD PÚBLICA	0	4	0	0	4	4	21	22.150
CONFERENCIA GENERAL IBEROAMERICANA	0	4	0	0	4	4	4	17.000
JORNADA "AVANCES TECNOLÓGICOS EN RADIOTERAPIA"	0	3	0	0	3	3	22	8.100
CONFERENCIA "HISTORIA CLÍNICA DIGITAL"	0	2	0	0	2	2	21	5.150
TERCER CONGRESO EUROPEO DE PACIENTES	0	2	0	0	2	2	14	5.150
PONENCIA ANUAL DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE OFTALMOLOGÍA	0	2	0	0	2	2	9	3.100
Totales	378	618	14	28	1.038	1.044	2.649	244.198.82



4. Equipos de Dirección

Presidente y Consejero Delegado	Dr. D. Juan Abarca Campal
Gerente	Dra. Dña. Carmen Cidón Tamargo
Director General	Dr. D. Juan Abarca Cidón
Directora de Laboratorio Central	Dra. Dña. Elena Abarca Cidón
Director Médico	Dr. D. Pablo González Jerez
Director de Proyectos, Docencia e I+D+i	Dr. D. Jesús Peláez Fernández
Director de Docencia	Dr. D. José Luis González Pérez
Directora de Admisión Central	Sra. Dña. Mar Martínez Cal
Directora de Medicina Preventiva	Dra. Dña. Leonor Antolín Manuel
Directora de Documentación Clínica-Archivo	Dra. Dña. Isabel Bule Farto
Directora de Gestión Hospitalaria y Calidad	Dra. Dña. Celia Moar Martínez
Director de Procesos	Sr. D. Fernando Carracedo Folgar
Responsable de Medio Ambiente	Sr. D. Javier Tejedor Montes
Directora de Comunicación	Sra. Dña. Eva Sacristán Romero
Directora de RR.II. y Protocolo	Sra. Dña. María Luisa Calderón Calleja
Director Financiero	Sr. D. Javier Reguera Errasti
Director de Compras	Sr. D. José Luis García Oliva
Director Jurídico y RR.HH.	Sr. D. Álvaro Irurita Díez
Directora de Prevención de RR.LL.	Dra. Dña. Alicia de la Cuerda López
Responsable de Gestión de RR.HH.	Sr. D. Florentino Díez Andrés
Directora de Central de RR.HH.	Sra. Dña. Coro Pizarro Redondo
Director Administrativo	Sr. D. Sergio Irurita Díez
Adjunta a la Dirección Administrativa	Dra. Dña. María Luisa Rodríguez Cortés
Directora de Servicios Generales	Sra. Dña. Piedad Díez Espinosa
Director de IT	Sr. D. Sergio García Cebolla
Ingeniero Jefe	Sr. D. Luis Armenta Márquez
Directora de Proyectos de Obra	Sra. Dña. Noelia de Dios Vega

5. Consejo de Administración

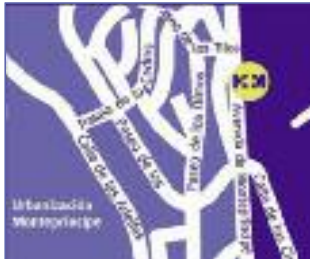
Dr. D. Juan Abarca Campal
Dra. Dña. Carmen Cidón Tamargo
Dr. D. Juan Abarca Cidón
Sr. D. Alejandro Abarca Cidón
Sra. Dña. María Luisa Calderón Calleja
Sr. D. Manuel Delgado Solís
Sr. D. César Vacchiano López

Localizaciones





Hospital Universitario de Madrid
 Plaza Conde Valle Suchil, 16
 28015 - Madrid
 Tlf: 91 447 66 00



Hospital Universitario Madrid Montepríncipe
 Avda. de Montepríncipe, 25
 28660 - Boadilla del Monte - Madrid
 Tlf: 91 708 99 00



Hospital Universitario Madrid Torrelorones
 Avda. Castillo de Olivares, s/n
 28250 - Torrelorones - Madrid
 Tlf: 91 267 50 00



Hospital Universitario Madrid Sanchinarro
 c/ Oña, 10.
 28050 - Sanchinarro - Madrid
 Tlf: 91 756 78 00



Centro Integral Oncológico Clara Campal
 c/ Oña, 10.
 28050 - Sanchinarro - Madrid
 Tlf: 902 107 469



GRUPO HOSPITAL DE MADRID
 Oficinas Centrales: 91 444 42 44
 Fax.: 91 445 86 02
www.hospitaldemadrid.com

HOSPITAL de MADRID S.A.
 CIF: A-79325858
 PZA. CONDE DEL VALLE DE SUCHIL, 16
 28015 MADRID

HEM
HOSPITALES

HHM
HOSPITALES



Hospital Universitario de Madrid
Pza. Conde del Valle Suchil, 16. 28015 Madrid
Tif: 91 447 66 00



Hospital Universitario Madrid Montepíncipe
Avda. de Montepríncipe, 25
28660 Boadilla del Monte - Madrid
Tif: 91 708 99 00



Hospital Universitario Madrid Torrelorones
Avda. Castillo de Olivares, s/n.
28250 Torrelorones - Madrid
Tif: 91 267 50 00



Hospital Universitario Madrid Sanchinarro
c/ Oña, 10. 28050 Sanchinarro - Madrid
Tif: 91 756 50 00



Centro Integral Oncológico Clara Campal (CIOCC)
c/ Oña, 10. 28050 Sanchinarro - Madrid
Tif: 902 10 74 69

