

HM HOSPITALES

MEMORIA ANUAL

2010



HM HOSPITALES

MEMORIA ANUAL

2010



Misión, visión y valores | 35
 Grupos de interés | 37
 Políticas y estrategias.
 Visión de sostenibilidad | 39
 Organización | 40
 Gestión de la calidad y Mejora continua | 45
 Prevención y seguridad | 47
 Medio Ambiente | 49
 Acreditaciones de calidad | 50
 Docencia y formación continuada | 52
 Investigación, Desarrollo e Innovación Tecnológica | 61



6

Presentación
Un modelo de Gestión

12

HM Hospitales

34

Personas y sistemas.
Gestionando con
excelencia

70

Indicadores de
actividad y resultados

92

Equipo de dirección.
Consejo de
Administración

94

Localizaciones

Crterios fundacionales y evolución | 13
 Instalaciones: nuestros centros | 16
Hospital Universitario Madrid | 18
 Policlínico del Hospital Universitario Madrid | 19
 Clínica Universitaria Odontológica CEU-HM | 19
Hospital Universitario Montepríncipe | 20
Hospital Universitario Torrelodones | 22
 Policlínico del Hospital Universitario Torrelodones | 22
 Unidad de Radiodiagnóstico de la Clínica Médica
 Los Belgas-HM Hospitales | 23
Hospital Universitario Sanchinarro | 24
 Policlínico del Hospital Universitario Sanchinarro | 26
Centro Integral Oncológico Clara Campal | 27
 Acuerdos con policlínicos | 32
 Capacidad de hospitalización | 33
 Fundación Hospital de Madrid | 33

Actividad terapéutica | 71
 Magnitudes económicas | 72
 Pacientes | 73
 Reclamaciones | 73
 Encuestas e índices de satisfacción | 74
 Índices de fidelización | 75
 Personal | 75
 Encuesta de satisfacción de clima laboral | 75
 Seguridad y salud en el trabajo | 77
 Protección del entorno | 78
 Proveedores y colaboradores | 80
 Accionistas | 80
 Sociedad | 81
 Proyectos sociales | 81
 Reconocimientos | 84
 HM Hospitales en los medios de comunicación | 85

Presentación



Dr. D. Juan Abarca Campal
Presidente y Consejero Delegado
HM Hospitales

A pesar de que 2010 no ha sido un año fácil para ningún sector, **HM Hospitales** cerró el ejercicio con datos económicos satisfactorios, buenos resultados médicos, numerosos retos alcanzados, una elevada calidad en la asistencia médica ofrecida, una confirmada consolidación interna y la puesta en marcha de innovadoras iniciativas.

Esta trayectoria, basada en nuestro Modelo de Gestión y en el trabajo e ilusión con el que todos los que formamos parte de este proyecto afrontamos nuestro día a día desde su nacimiento, hace ya más de 20 años, nos permite mirar al futuro con optimismo y una gran estabilidad, además de hacer un balance claramente positivo del año 2010.

Así, en el plano estratégico, comenzamos el año firmando un importante convenio de colaboración con la Fundación Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas (CNIO) Carlos III para fomentar la innovación en el diagnóstico y tratamiento del cáncer, al que siguieron diversos acuerdos de colaboración con numerosos policlínicos en la Comunidad de Madrid. Igualmente, en 2010 el organigrama de nuestra empresa se optimizó para adecuarse a las directrices empresariales más consolidadas en la actualidad, al tiempo que lo hizo nuestra imagen de marca, que se ha renovado y modernizado.

HM Hospitales fue, además, miembro fundador y promotor del Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDS), puesto en marcha en 2010 para poner en valor la aportación de la sanidad privada al sistema sanitario y dotar a este sector de una representación institucional acorde a la realidad en un contexto de colaboración y complementariedad con la sanidad pública.

La incorporación a nuestra oferta de servicios de un robot quirúrgico de última generación Da Vinci y la puesta en marcha de un Programa de Maternidad que asegura la atención personalizada, integral y multidisciplinar de la embarazada, han confirmado a **HM Hospitales** a la cabeza de la innovación tecnológica sanitaria, al tiempo que, en el plano docente e investigador, han sido muchos los proyectos destacados, tales como la recepción en nuestros hospitales de los primeros MIR, el inicio de la formación on line, la puesta en marcha de varias cátedras de investigación o la publicación de distintos artículos científicos en revistas internacionales.

También los reconocimientos recibidos son una muestra del análisis positivo de 2010 para nuestro grupo, entre ellos el concedido por Medical Economics a **HM Hospitales** y al Centro Integral Oncológico Clara Campal, el Premio Humanismo y Medicina recibido por la Fundación Semergen o los que reconocen iniciativas impulsadas desde **HM Hospitales** como algunas de las Mejores Ideas del Año, según *Diario Médico*.

Por otra parte, en línea con nuestra apuesta por la promoción de la educación y la formación sanitaria, en 2010 se celebraron numerosos actos científicos -la III Lección Conmemorativa Clara Campal, la I Jornada sobre Biobancos e Investigación Oncológica, el III Curso Internacional en Neoplasias Digestivas y la entrega de los VI Premios de Investigación en Medicina Traslacional de la Fundación Hospital de Madrid, entre otros-, solidarios -la I Carrera HM Corre por la Vida, un acuerdo con el Club Baloncesto Torreloz para promocionar la práctica del deporte, viajes de asistencia sanitaria a países en vías de desarrollo...- y formativos -una serie de jornadas sanitarias sobre Oncología, la acción solidaria "Pink Energy" en cáncer de mama, etc.-, así como otros más dirigidos a nuestro personal interno, como el lanzamiento de *Nuestra Gaceta*.

Una trayectoria que se prolonga en 2011, con logros como la inauguración del Departamento de Ciencias Médicas Clínicas de la Facultad de Medicina de la Universidad CEU San Pablo, situado en el nuevo Pabellón de Docencia del Hospital Universitario Montepíncipe; la renovación para los próximos diez años, y en exclusividad, del acuerdo con START; o la participación de **HM Hospitales** en la exposición "España hoy, vivir e innovar", celebrada en Moscú en el marco del "Año de España en Rusia", y que nos confirman como principal grupo hospitalario privado de la Comunidad de Madrid y como actor indispensable en la planificación asistencial de esta comunidad.

Dr. D. Juan Abarca Campal
Presidente y Consejero Delegado
HM Hospitales

Un modelo de gestión

El Modelo de Gestión Hospitalaria creado por **HM Hospitales** 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 9001:2008**.

Este modelo de organización hospitalaria se ha implantado íntegramente en todos los centros de **HM Hospitales**, 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 refleja en la reputación y reconocimiento de nuestros hospitales.

La posibilidad de aplicar este Modelo de Gestión en cualquier centro de **HM Hospitales** 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
HM Hospitales



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Decálogo de un Hospital

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.

Contará con el certificado de calidad homologado internacionalmente y con los medios tecnológicos y humanos para tratar con seguridad cualquier proceso.

No aceptará ofertas que, por insuficientes, obliguen a reutilizar materiales o a adquirirlos de dudosa calidad.

Estará preparado para funcionar eficazmente, durante las 24 horas del día.

Los médicos de puerta y los quirúrgicos de urgencia serán especialistas experimentados.

La dirección médica contará con profesionales de gran experiencia en especialidades de acción, tales como anestelistas, cirujanos e intensivistas. El médico tendrá dedicación plena.

El "Hospital de Día" estará ubicado lo más cerca posible de las UCIs, que tendrá luz natural, y de los quirófanos.

Los propietarios y gestores asumirán que algunos servicios son imprescindibles, aunque no sean rentables.

El hospital se regirá por un reglamento aceptado por todos. La docencia y la investigación serán sus motivaciones.

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

HM Hospitales

Memoria Anual
2010
HM Hospitales

1.1 Criterios fundacionales y evolución

HM Hospitales 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 **HM Hospitales** 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.

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

- Hospital Universitario Madrid (1990)
- Policlínico del Hospital Universitario Madrid
- Hospital Universitario Montepíncipe (1998)
- Hospital Universitario Torreledones (2004)
- Policlínico del Hospital Universitario Torreledones
- Policlínico Los Belgas (Unidad de Radiodiagnóstico)
- Hospital Universitario Sanchinarro (2007)
- Centro Integral Oncológico Clara Campal (2007)
- Policlínico del Hospital Universitario Sanchinarro
- Policlínico de Distrito C

Asimismo, desde el año 2008 **HM Hospitales** mantiene un acuerdo de colaboración con el Grupo Ibermedic -que cuenta con cinco policlínicos en Fuenlabrada, Getafe, Leganés, Móstoles y Villaviciosa de Odón-, así como con otros siete policlínicos distribuidos en otros puntos de la Comunidad de Madrid.

OBJETIVOS

El compromiso en la actividad asistencial de **HM Hospitales** 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 centros de **HM Hospitales** 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 Montepíncipe fue el primer hospital privado en España que obtuvo la certificación según la norma **DIN-EN-ISO 9001:2008** para todos sus servicios. Posteriormente, el Hospital Universitario Madrid recibió la misma certificación, que finalmente acreditó a todo **HM Hospitales**, 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.

Nuestros centros
están concertados
con todas las
aseguradoras

www.hospitaldemadrid.com

La expansión de **HM Hospitales** 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 de **HM Hospitales** 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.

*Además de las unidades especializadas señaladas 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.

Unidades especializadas*

- Angiología y Cirugía Vascolar
- Audiología y Audioprótesis
- Cápsula Endoscópica Digestiva
- Cardiopatías Congénitas y Cirugía Cardíaca Infantil
- Cirugía Cardíaca de Adultos
- Cirugía Endocrinológica
- Cirugía Pediátrica
- Cirugía Plástica y Medicina Estética
- Clínica Universitaria Odontológica CEU-HM
- Dermatología Oncológica
- Deshabitación Tabáquica
- Diagnóstico Prenatal y Medicina Fetal
- Electrofisiología Cardíaca y Arritmología Clínica
- Unidad del Dolor
- Unidad del Dolor Torácico
- Ecoendoscopia Digestiva
- Enfermedades del Aparato Digestivo
- Enfermedades Infecciosas
- Enfermedad Inflamatoria Intestinal
- Hematología y Oncología Pediátrica
- Hemorragia Digestiva
- Unidad Hepática
- Litotricia Extracorpórea
- 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
- Programa de Cirugía Robótica (Da Vinci)
- Programa de Trasplante de Médula Ósea
- Radiología de la Mujer
- Rehabilitación Cardíaca
- Reproducción Asistida
- Suelo Pélvico
- Unidad del Sueño
- Tratamiento con Ondas de Choque Electrohidráulicas
- Tratamiento por Radiofrecuencia

1.2 Instalaciones Nuestros Centros

1



2



3



4



5



- Hospital Universitario Madrid** 1
Policlínico del Hospital Universitario Madrid
Clínica Universitaria Odontológica CEU-HM
- Hospital Universitario Montepíncipe** 2
- Hospital Universitario Torreldones** 3
Policlínico del Hospital Universitario Torreldones
- Hospital Universitario Sanchinarro** 4
Policlínico del Hospital Universitario Sanchinarro
- Centro Integral Oncológico Clara Campal** 5



En su oferta sanitaria destacan unidades especializadas o técnicas especiales tales como:

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

1.2.1. Hospital Universitario Madrid

El Hospital Universitario 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 del 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 de **HM Hospitales**.

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, 92 habitaciones individuales, Hospital de Día, Hospital de Día Oncológico de adultos, 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.

En los cinco quirófanos de los que dispone se realizan intervenciones quirúrgicas convencionales, así como técnicas de cirugía mínimamente invasiva (laparoscópica, endoscópica, estereotáctica), 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 Madrid está dotado de modernas instalaciones de radiología convencional, mamografía, ecografía, TAC multicorte (de 32 cortes), resonancia magnética (RM) cerrada de alto campo (Siemens, de 1,5 Teslas) y RM abierta (Hitachi, de de 0,4 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 musculotendinosas, 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 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 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 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 **HM Hospitales** 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.



Dispone de unidades especializadas o técnicas especiales, tales como:

- Ablación de fibrilación auricular (asistida por navegador)
- Audiología y Audioprotésis
- Cápsula Endoscópica Digestiva
- Cirugía Plástica y Medicina Estética
- Criocirugía urológica
- Embolización de miomas
- Homoinjertos valvulares cardíacos
- Láser KTP en hipertrofia prostática
- Musicoterapia
- Neurocirugía de la epilepsia
- Neurocirugía del Parkinson
- Programa de Maternidad
- Programa Piel con Piel tras el parto
- Programa Puertas Abiertas en la Unidad de Neonatología
- Sala de Radiología Vascular Digital (Hemodinámica, Radiología vascular intervencionista, Neurorradiología intervencionista, Electrofisiología cardíaca avanzada)
- Unidad de Carcinomatosis peritoneal
- Unidad de Cardiopatías Congénitas y Cirugía Cardíaca Infantil
- Unidad de Cirugía Cardíaca de adultos
- Unidad de Cirugía Pediátrica
- Unidad de Cuidados Intermedios Neonatales
- 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 Cardíaca
- Unidad de Reproducción Asistida
- Unidad de Suelo Pélvico

1.2.2. Hospital Universitario Montepríncipe

El Hospital Universitario 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. 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 9001:2008** 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 centros de **HM Hospitales**.



Localizado en la Urbanización de Montepríncipe, este hospital está muy bien comunicado y dispone de un parking con más de 500 plazas. Con más de 21.500 m² construidos, que incluyen un área de consultas externas, a los que se han añadido dos nuevos edificios de consultas y un tercero, inaugurado oficialmente ya en 2011, que alberga las consultas de Ginecología y Obstetricia y el Pabellón Docente de **HM Hospitales** y la Universidad CEU San Pablo, el hospital dispone de todas las especialidades médico-quirúrgicas, tanto de niños como de adultos, 11 quirófanos y Urgencias las 24 horas.

Actualmente, el Hospital Universitario Montepríncipe cuenta con unas 200 camas, repartidas en UCI de adultos, UCI Neonatal, 132 habitaciones individuales, Hospital de Día de adultos y pediátrico, Hospital de Día Oncológico de adultos y pediátrico, Unidad de Dolor Torácico y Unidad de Aislamiento de Oncología Pediátrica; en el área de urgencias se encuentran disponibles otros 22 puestos de atención a nuestros pacientes. 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, cardiorensonancia, 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.



En su oferta sanitaria destacan unidades especializadas o técnicas especiales tales como:

- Programa de Maternidad
- Programa Piel con Piel tras el parto
- Programa Puertas Abiertas en la Unidad de Neonatología
- Servicio de Coaching nutricional
- 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



1.2.3. Hospital Universitario Torrelodones

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

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 Torrelodones dispone de más de 100 camas, repartidas en Urgencias, UCI de adultos, UCI pediátrica y neonatal, 77 habitaciones individuales, Hospital de Día 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.

Dotado con las tecnologías sanitarias más modernas, el Servicio de Diagnóstico por Imagen del Hospital Universitario Torrelodones 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 0,23 Teslas) y ortopantomografía.

1.2.3.1. POLICLÍNICO DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO TORRELODONES

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 de **HM Hospitales**.

1.2.3.1. UNIDAD DE RADIODIAGNÓSTICO DE LA CLÍNICA MÉDICA LOS BELGAS-HM HOSPITALES

Desde abril de 2011, **HM Hospitales** cuenta también con una Unidad de Radiodiagnóstico ubicada en la Clínica Médica Los Belgas, en Collado Villalba. Esta unidad es fruto del acuerdo alcanzado por las dos entidades, que responde al compromiso de ambas partes por trabajar para la optimización de la excelencia en la atención sanitaria de sus pacientes, y beneficia a todos los usuarios de la Clínica Médica Los Belgas y su entorno, a los que se acerca la asistencia médica, los profesionales y la última tecnología de **HM Hospitales**.

Este acuerdo tiene el objetivo de lograr la integración progresiva de la Clínica Médica Los Belgas en la cartera de servicios de **HM Hospitales**, y pone a disposición de todos los usuarios del centro médico, de forma preferente, una completa oferta sanitaria de la más elevada calidad en su zona de referencia.

La Unidad de Radiodiagnóstico de la Clínica Médica Los Belgas-**HM Hospitales** está totalmente digitalizada y ofrece servicios de radiología convencional, mamografía, ecografía y ortopantomografía, a los que se suma una nueva Resonancia Magnética Abierta (Hitachi, modelo Aperto - Lucent) que permite realizar una amplia gama de estudios diagnósticos y está especialmente indicada para pacientes susceptibles de padecer claustrofobia, miedo o ansiedad, personas obesas, niños, ancianos y pacientes con todo tipo de traumatismos.



La cartera de servicios de la Clínica Médica Los Belgas abarca las siguientes especialidades:

- Alergología
- Aparato Digestivo
- Cardiología
- Cirugía General y del Aparato Digestivo
- Consulta de Enfermería
- Dermatología
- Endocrinología
- Gimnasio de Rehabilitación y Fisioterapia
- Ginecología

- Medicina Estética
- Medicina General
- Neurofisiología
- Neurología
- Odontología
- Oftalmología
- ORL
- Pediatría
- Psicología
- Psiquiatría
- Rehabilitación
- Traumatología
- Urgencias
- Urología



Dispone de unidades especializadas, técnicas especiales y otros servicios de interés, entre los que destacan:

- Unidad de Medicina Nuclear: con zona de PET-TAC (Siemens de alta resolución) y gammacámara, sala de administración de radiofármacos, habitación para terapia metabólica y Programa de ganglio centinela.
- Laboratorios centrales de **HM Hospitales**: 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 Dianas Terapéuticas y de Anatomía Patológica. Más de 300 m² de laboratorios dedicados a la investigación básica y a la Medicina Traslacional.
- Programa de Trasplante de Médula Ósea (autólogo).
- Sala de Radiología Vascular: Hemodinámica, Radiología Vascular Intervencionista, Neuroradiología Intervencionista...
- Servicio de Farmacia Hospitalaria, que incluye Farmacia específica para ensayos clínicos Fase I.
- Unidad de Arritmias y Electrofisiología Cardíaca: ablación de fibrilación auricular asistida por navegador, Holter de eventos, etc.
- Unidad de Endoscopia Digestiva, con tres salas de endoscopia, despertar y consultas. Realiza todo tipo de exploraciones endoscópicas, incluyendo ecoendoscopia, CPRE y cápsula endoscópica.
- Unidad de Enfermedades Infecciosas.
- 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 ofrece la mayor comodidad y la menor utilización de tiempo para el paciente.
- Unidad del Sueño.
- Unidad de Ensayos Clínicos Fase I CIOCC-START, en la que, sólo en 2010, se trataron cerca de 300 pacientes, y ya en 2011 ha sido ampliada para convertirse en una de las mayores de Europa, con capacidad para incluir en tratamientos experimentales accesibles sólo en estas unidades de referencia hasta 500 pacientes al año.
- Programa de Cirugía Robótica (Da Vinci)

1.2.4.

Hospital Universitario Sanchinarro

En 2007, **HM Hospitales** inauguró su cuarto centro hospitalario en la Comunidad de Madrid: el Hospital Universitario Sanchinarro (HMS), un hospital general médico-quirúrgico e infantil situado en la Calle Oña n.º 10, en la zona norte de la capital.

Con 35.000 m² construidos y accesos a 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 450 plazas de aparcamiento subterráneo.

El Hospital Universitario Sanchinarro nació para completar e innovar en el diagnóstico y tratamiento del paciente oncológico. Para ello se diseñó una nueva forma de asistencia del cáncer, centralizando diagnóstico, tratamiento, seguimiento y la evolución de estos pacientes en todos los centros de **HM 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 relacionados con su proceso, tanto en el día a día como en las 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 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 unas 200 camas repartidas en UCI, Hospital de Día de adultos y pediátrico, 175 habitaciones individuales (en un porcentaje importante de ellas, de tipo suite) 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 (Diagnóstico por Imagen, Laboratorio, Quirófano y UCI). El servicio de Urgencias cuenta con box de reanimación cardiopulmonar, despachos médicos, sala de curas, sala de yesos y salas de observación.

El hospital dispone de todas las especialidades médicas y quirúrgicas, con la excepción de Obstetricia, Neonatología y Cirugía Cardíaca; y cuenta con 12 quirófanos -uno de ellos, un quirófano inteligente-, sala de despertar con control de enfermería y una unidad de esterilización. Uno de estos quirófanos tiene, además, conexión al Auditorio Reina Sofía, lo que permite el uso docente del mismo.

Recientemente el bloque quirúrgico del HMS ha incorporado un robot quirúrgico de última generación Da Vinci, con el que **HM Hospitales** ha iniciado su Programa de Cirugía Robótica, que avanza en la cirugía mínimamente invasiva para conseguir los mejores resultados médicos y una recuperación más rápida de los pacientes.

La cirugía robótica es la técnica más sofisticada e innovadora de cirugía mínimamente invasiva disponible en la actualidad; un tratamiento que ofrece resultados iguales o mejores que la cirugía convencional, a los que se suman los beneficios de un procedimiento mínimamente invasivo.

La cirugía robótica complementa a la cirugía mínimamente invasiva laparoscópica, profundiza en sus ventajas y supera sus limitaciones, siendo susceptible de utilizar en cualquier intervención que pueda ser realizada por laparoscopia o toracoscopia. No obstante, hay procedimientos de determinadas especialidades particularmente idóneos para su realización con el robot Da Vinci, y como tal se realizan en el HMS. Entre éstas destacan la Cirugía General y Digestiva -principalmente de colon, con sorprendentes resultados en páncreas-, la Urología -sobre todo en cáncer de próstata, dado que la utilización del robot en estos casos reduce, en muchos casos, la disfunción eréctil- y la Ginecología.



La cirugía robótica mejora los resultados quirúrgicos en aquellas intervenciones en las que está correctamente indicado su uso, disminuye los efectos secundarios no deseables y aumenta la satisfacción del paciente, al ser tratado con un procedimiento eficaz, mínimamente invasivo y que permite una rápida recuperación. El robot Da Vinci permite operar con una precisión mucho mayor, disminuyendo la pérdida de sangre (y por tanto, minimizando la necesidad de transfusiones) y reduciendo el tiempo quirúrgico, así como el periodo de hospitalización posterior.

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

El Servicio de Diagnóstico por Imagen del Hospital Universitario Sanchinarro está dotado de 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, neuroradiología 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.

1.2.4.1. POLICLÍNICO DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO SANCHINARRO

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

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



- Cardiología
- Extracción de analíticas y toma de muestras
- Obstetricia y Ginecología. Ecografía
- Rehabilitación
- Unidad de Medicina Estética. Laser depilación.
- Unidad de Tratamiento con Ondas de Choque Electrohidráulicas

Memoria Anual
2010
HM Hospitales



1.2.5. Centro Integral Oncológico Clara Campal

El cáncer se ha convertido en un objetivo prioritario sanitario y científico, y el conocimiento sobre esta enfermedad es cada vez mayor, 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, sino que el médico debe estar integrado en un equipo multidisciplinar capaz de dar respuesta a todas las necesidades que genera la 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.

Centro Integral Oncológico Clara Campal:

- Cuidado integral del paciente
- Investigación
- Docencia y formación continuada
- Prevención Precoz Personalizada
- Tratamiento individualizado, multidisciplinar e integral
- Oncología Médica
- Tratamientos quimioterápicos
- Abordaje quirúrgico
- Radioterapia
- Oncología pediátrica

Con esta intención **HM Hospitales** creó en 2007 el Centro Integral Oncológico Clara Campal (CIOCC), ubicado en la misma parcela que el Hospital Universitario Sanchinarro y anexo a éste -en la calle Oña, 10, en Sanchinarro-, pero con entrada y espacios independientes. Con una superficie de 3.500 m², el CIOCC es el primer centro oncológico de España anexo a un hospital general médico-quirúrgico para ofrecer al paciente con cáncer la mejor atención sanitaria, integral, multidisciplinar, consensuada e individualizada y con los mejores especialistas en cada área u órgano.

Esta estructura se traduce en una visión multidisciplinar del paciente oncológico, que tiene su origen en la investigación traslacional, y en la que el enfermo es tratado conjuntamente y sin demora por todos los especialistas implicados en el abordaje de su enfermedad y de las complicaciones que pueda generar. El paciente encuentra beneficios en este nuevo concepto de asistencia oncológica que representa el CIOCC, en el que se abordan todo tipo de tumores, tales como la rapidez en el diagnóstico y tratamiento, la comodidad al evitar al paciente desplazamientos a otros centros y poner a su disposición instalaciones diseñadas específicamente para su patología; y seguridad, tranquilidad y confianza.

Cuidado integral del paciente

La actividad asistencial del CIOCC, dirigido por el Dr. Manuel Hidalgo, procedente del Hospital Johns Hopkins, de Baltimore (EE.UU.) -elegido durante varios años consecutivos mejor hospital de Estados Unidos- está organizada de forma horizontal y basada en la integración de todas las especialidades médicas y quirúrgicas, los servicios centrales, la docencia, la investigación y la atención del paciente, a través de Progra-



mas Oncológicos, que establecen 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 analizan los casos de cáncer.

El ámbito de actuación de estos Programas no se limita al CIOCC, sino que marca unas líneas de actuación a todos los centros de **HM Hospitales**. Los pacientes son diagnosticados y tratados en cada uno de los hospitales siguiendo las recomendaciones de los diferentes Programas Oncológicos.

Con el objetivo final de tratar de una forma integral al paciente oncológico el CIOCC se diseñó de acuerdo con los siguientes principios generales:

- Ubicación e integración en un hospital general, que soporta todas las actuaciones que garantizan la asistencia integral. Los protocolos generados por cada Programa Oncológico se aplican en todos los hospitales.
- Asistencia integral del paciente oncológico: toda necesidad asistencial que precise un paciente es ofrecida en el centro oncológico. Este cuidado integral incluye los aspectos humanitarios y sociales, los cuales se integran en la asistencia a través de un departamento de Atención al Paciente, psicólogos, voluntarios, asociaciones de pacientes y usuarios.
- Investigación (clínica y básica) como pilares de una asistencia oncológica que responda a las expectativas sociales.
- Organización docente que garantiza la formación continuada de los profesionales.

El CIOCC tampoco olvida la atención no médica, ya que este modelo de asistencia oncológica abarca también la integración del cuidado del paciente oncológico en toda su dimensión.

Investigación

La investigación propia del CIOCC abarca tanto la clínica como la básica, esta última vinculada e integrada en la actividad clínica del centro (Oncología traslacional), desarrollando numerosos ensayos clínicos dirigidos a realizar investigación y asistencia personalizada.

El CIOCC ha sido pionero en España en establecer una línea de trabajo propia de Oncología personalizada que integra múltiples avances tecnológicos en una estrategia secuencial. Para ello cuenta con un área específica con un Banco de Tumores, un Laboratorio de Dianas Terapéuticas, una Unidad de Xenoinjertos y la Unidad de Ensayos Clínicos Fases I CIOCC-START Madrid, referente europeo para ensayos clínicos oncológicos en Fase I, y que permite acercar terapias oncológicas innovadoras a los pacientes con cáncer cuando las tradicionales no son efectivas.

Otro ejemplo de la apuesta del CIOCC por la investigación es el convenio firmado con la Fundación Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas (CNIO) Carlos III, que fomenta la innovación en el diagnóstico y tratamiento del cáncer.

Docencia y formación continuada

La docencia y la formación continuada en el CIOCC aseguran una calidad asistencial básica, a partir de la cual se pretende desarrollar en este centro una nueva forma de practicar la Medicina en el paciente oncológico, no sólo por facultativos y especialistas, sino por todo el personal sanitario y no sanitario.



Para ello, se promueven actividades docentes de grado y postgrado, formándose a estudiantes de Medicina y Enfermería de la Universidad CEU San Pablo y residentes MIR de Oncología Radioterápica; actividades de formación continuada de Enfermería y Medicina, y sesiones bibliográficas, de actualización, anatomoclínicas, etc.

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

Prevención precoz Personalizada

La prevención es la mejor medicina y el diagnóstico precoz de numerosas enfermedades, entre ellas el cáncer, permite porcentajes de curación muy superiores a los que se logran cuando la patología se detecta en fases avanzadas. El CIOCC pretende convertirse en referencia mundial en el diagnóstico precoz y tratamiento integral de esta enfermedad, para lo que está equipado con la última tecnología en diagnóstico por imagen, que permite detectar los tumores en las fases más precoces posibles.

Entre estas técnicas destacan un escáner de 64 cortes, una resonancia magnética de 3 Tesla, una resonancia magnética abierta de alto campo de 1,4 Tesla, un PET-TAC, un servicio de Medicina Nuclear y mamografía con mesa prona. Una dotación que permite la máxima definición y exactitud en la detección precoz de tipo de enfermedades.

Conscientes de la necesidad de realizar revisiones periódicas de salud para la prevención y seguimiento de todas las posibles enfermedades, así como de la dificultad de realizar todas las pruebas necesarias de forma ambulatoria y rápida, **HM Hospitales** creó una Unidad de Prevención Precoz Personalizada (PPP) estrechamente vinculada al CIOCC por su también cercana relación con la detección temprana de todo tipo de tumores.

La Unidad de PPP ofrece la realización, en el menor tiempo posible, de un estudio completo y llevado a cabo con la tecnología médica más avanzada y los especialistas más expertos en la interpretación de los resultados obtenidos. Para ello cuenta con varios programas adaptados al sexo y edad del paciente y al nivel de exhaustividad de las pruebas -exploración física, analítica, espirometría, audiometría, evaluación oftalmológica, estudio radiológico, pruebas cardiológicas, digestivas, urológicas/ginecológicas, oncológicas, RMN, colonoscopia..., que siempre son prescritas según las necesidades individuales de cada paciente.

Tratamiento individualizado, multidisciplinar e integral

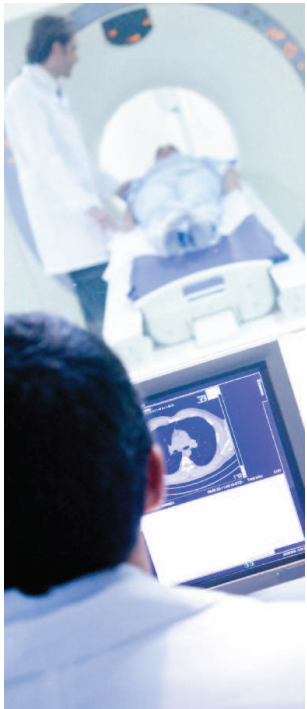
El CIOCC dispone de 26 habitaciones individuales de hospitalización oncológica y cuidados paliativos, incluyendo dos de aislamiento con flujo laminar para trasplantes de médula ósea, y una preparada para tratamientos con iodo radioactivo; Hospital de Día, Unidad de Ensayos Clínicos Fases I CIOCC-START Madrid y Laboratorio de Farmacocinética.

Basado sobre los pilares del tratamiento horizontal, multidisciplinar, integral e individualizado, y gracias al trabajo de los mejores profesionales en cada especialidad y las últimas tecnologías sanitarias, el CIOCC integra Oncología Médica, Patología Molecular, Cirugía Oncológica y Radioterapia.

Oncología Médica

La asistencia clínica en el CIOCC está organizada de forma horizontal en grupos multidisciplinarios que tienen al paciente como centro de su actividad: para cada tipo de tumor existe un grupo integrado por oncólogos médicos, radioterapeutas, cirujanos, radiólogos, patólogos y otros especialistas.

Estos grupos han elaborado guías de diagnóstico y tratamiento de cada una de estas enfermedades que se actualizan constantemente para incorporar nuevos conocimientos, y se reúnen de forma periódica para presentar y discutir los casos nuevos y aquellos que requieren nuevos tratamientos. Asimismo, se cuenta con otras disciplinas más generales como Psicooncología, Nutrición, Odonto-



logía y Centro de Estética Aplicada a la Salud, que atienden a pacientes con problemas específicos.

Este sistema de trabajo, además de ser cómodo y eficaz para el paciente, permite establecer de forma rápida un plan diagnóstico y tratamiento específico.

Tratamientos quimioterápicos

El CIOCC cuenta con un Laboratorio de Dianas Terapéuticas (LDT), consecuencia del desarrollo en los últimos años de tratamientos dirigidos ("targeted therapies") contra determinadas alteraciones genético-moleculares de las neoplasias humanas, lo que ha supuesto un importante cambio, tanto práctico como conceptual, en el tratamiento oncológico de los pacientes con cáncer.

El LDT 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 anatómopatológico más convencional hasta las determinaciones genéticas y moleculares. Asimismo, dispone de una cartera de servicios extensa e innovadora para el estudio de los principales marcadores diagnósticos, pronósticos y predictivos, que han permitido hacer realidad la individualización del tratamiento de los pacientes con cáncer.

Por su parte, 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 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.

Abordaje quirúrgico

El CIOCC es pionero en numerosas técnicas quirúrgicas oncológicas y está dotado con un completo bloque quirúrgico que incluye un quirófano inteligente y braquiterapia de alta tasa (Nucletrón), que permite realizar tratamientos para tumores ginecológicos, bronquiales, esofágicos, de cabeza y cuello, mama, piel, sarcomas y próstata.

Asimismo, la última novedad incorporada al centro en el ámbito del tratamiento quirúrgico del cáncer es el robot Da Vinci, un sistema que permite realizar múltiples procedimientos quirúrgicos de alta complejidad, obteniendo resultados especialmente positivos en Oncología.

Radioterapia

El servicio de Oncología Radioterápica del CIOCC dispone de un equipo de última generación de simulación virtual con TAC multicorte (Siemens) que permite 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 también de dos aceleradores lineales Oncor (Siemens) de última generación que posibilitan la aplicación de tratamientos con radioterapia conformada 3D y radioterapia de intensidad modulada (IMRT).



El servicio cuenta, además, con un tercer acelerador lineal Novalis (Brainlab), pionero en España, que está dedicado a radiocirugía y a radioterapia estereotáxica fraccionada con IMRT para lesiones de incluso menos de 3mm. Esta tecnología permite tratar tanto lesiones intracraneales (patología vascular, tumores benignos, neoplasias malignas y trastornos funcionales del sistema nervioso central) como extracraneales que, por su pequeño tamaño o localización, requieran máxima precisión en la inmovilización y en administración de dosis.

Oncología Pediátrica

La prevención, detección precoz y tratamiento de todo tipo de tumores en la población infantil es también una prioridad para **HM Hospitales**, que cubre esta demanda con la Unidad de Hematología y Oncología Pediátrica, ubicada en el Hospital Universitario Montepíncipe, pero totalmente vinculada al CIOCC y al resto de centros de **HM Hospitales**.

Esta unidad está dirigida al diagnóstico y tratamiento de procesos hematológicos y oncológicos de niños y adolescentes (de 0 a 18 años) y su objetivo abarca más allá de la curación de la enfermedad del menor: persigue que éste llegue a ser un adulto sano desde el punto de vista físico, psíquico, social y espiritual. Para ello cuenta con toda la infraestructura técnica y humana que requiere el niño con esta enfermedad, con vistas a realizar el diagnóstico en el menor tiempo posible; planificar el tratamiento, integrando en él a todos los especialistas que puedan requerirse, y que forman un equipo de alta calidad médica y humana capaz de ofrecer seguridad, confianza y atención coordinada y personalizada a los pacientes; y poniendo al niño en el centro del trabajo.

El cáncer infantil requiere de un enfoque multidisciplinar específicamente formado, con una gran coordinación entre oncólogos pediatras, radiólogos, cirujanos y radioterapeutas, implicando a todas las especialidades pediátricas médicas y quirúrgicas y a los servicios centrales de nuestros hospitales.

Además, la unidad integra otros aspectos no estrictamente médicos pero también fundamentales para el tratamiento de menores con esta enfermedad, tales como Psico-Oncología, Musicoterapia, Aula Hospitalaria, voluntariado dependiente de la Asociación Española Contra el Cáncer o asistencia social.

Desde un punto de vista funcional, la unidad está dividida en tres áreas: Consulta, Hospital de Día y Hospitalización, aunque en el día a día estas áreas se utilizan de forma dinámica y simultánea con el objetivo de minimizar los ingresos hospitalarios.



El Policlínico del Distrito C dispone de consultas médicas en las siguientes especialidades:

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

1.2.6. Acuerdos con policlínicos

DISTRITO C

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 **HM Hospitales** tiene en la Comunidad de Madrid, en el Policlínico del Distrito C, que depende funcionalmente del Hospital Universitario Sanchinarro.

POLICLÍNICOS IBERMEDIC

Desde octubre de 2008, **HM Hospitales** 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, **HM Hospitales** 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.

OTROS ACUERDOS

Asimismo, a principios de 2010 **HM Hospitales** inició una estrategia que le ha llevado a contar con acuerdos de colaboración con otros siete policlínicos distribuidos en diferentes puntos de la Comunidad de Madrid, lo que, junto a sus centros en propiedad y el resto de policlínicos gestionados, permite a este grupo hospitalario ofrecer la oferta sanitaria privada más completa de toda región.

HM Hospitales tiene previsto continuar esta línea de acuerdos de colaboración con policlínicos y puesta en marcha de unidades específicas en otros puntos de la Comunidad de Madrid para seguir acercando la mejor asistencia médica al mayor número de usuarios, facilitándoles al máximo el cuidado de su salud.

CAPACIDAD DE HOSPITALIZACIÓN 2010

CAMAS HOSPITALIZACIÓN	HOSPITAL UNIVERSITARIO MADRID	HOSPITAL UNIVERSITARIO MONTEPRÍNCIPE	HOSPITAL UNIVERSITARIO TORRELODONES	HOSPITAL UNIVERSITARIO SANCHINARRO + CIOCC	TOTAL
• Médico-quirúrgica	92	51	37	136	316
• Pediatría		20	20	13	53
• Maternidad		48	20		68
• Cardiología		11			11
• Oncología CIOCC				26	26
• Geriatria					
• UCI adultos	8	10	6	13	37
• UCI neonatal-pediátrica		27	12		39
• Unidad de dolor torácico		6			6
• Hospital de Día corta estancia	5	13	8	9	35
• Camas box urgencias	5	22	11	19	57
• TOTAL	110	208	114	216	648

1.3. Fundación Hospital de Madrid

La Fundación Hospital de Madrid (HM) 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 de **HM Hospitales** está configurado como un Sistema de Gestión Integral que controla todos y cada uno de los procesos que concurren en la actividad tanto de **HM Hospitales** 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 9001:2008**, 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

HM Hospitales 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.





VALORES.

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 9001:2008.

• 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, **HM Hospitales** tiene unidades especializadas en detección precoz y realiza actividades formativas y divulgativas abiertas a la población.

Compromiso con la investigación, desarrollo e innovación. **HM Hospitales** 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: **HM Hospitales** 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. **HM Hospitales** 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. **HM Hospitales** 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. **HM Hospitales** 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.

• Sistemas de seguridad y salud en el trabajo

Compromiso. **HM Hospitales** 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 de **HM Hospitales** toman en consideración políticas específicas en relación a sus grupos de interés, cuya referencia se expone a continuación:

• Pacientes y familiares

Los clientes directos de **HM Hospitales** son tanto los pacientes que requieren diagnóstico o asistencia sanitaria, como sus familiares que les acompañan. Cada uno de los hospitales de este grupo hospitalario 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 **HM Hospitales** 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 de **HM Hospitales**.

• 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 de **HM Hospitales** 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 de **HM Hospitales** 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 de **HM Hospitales**. 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 de **HM Hospitales**, hace 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 de **HM Hospitales**.

La política de creación de valor para los accionistas de **HM Hospitales** 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 de **HM Hospitales** 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 de **HM Hospitales**.

• Medios de comunicación

La política de transparencia informativa es un atributo reconocido de **HM Hospitales**, cuya iniciativa de divulgación de los resultados médicos es pionera en España. El acceso de los profesionales de la información a los altos directivos de **HM Hospitales** 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

HM Hospitales 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 de **HM Hospitales** garantiza su sostenibilidad a través de la optimización continua de sus recursos y la atención permanente a la formación. Los cuidados asistenciales ofertados por este grupo hospitalario combinan una garantía de proximidad a los pacientes de cada ámbito territorial y la atención especializada en patologías críticas.

• Diferenciación en el sector

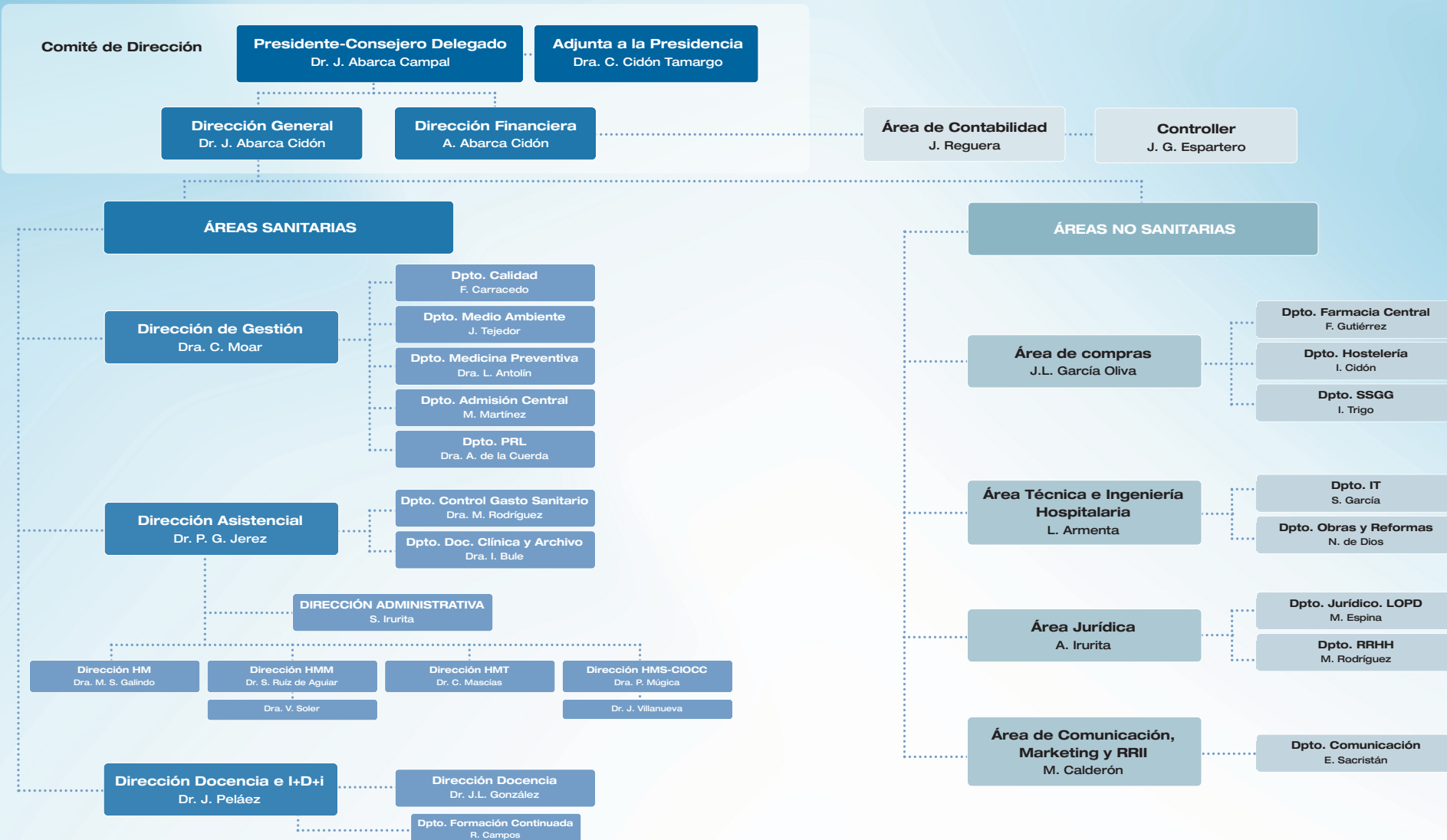
La calidad de la sanidad privada en la Comunidad de Madrid es una de las más destacadas en España. Las empresas aseguradoras de los riesgos de salud cuentan, quizá por ello, con la tasa de clientes más elevada y el nivel de exigencia se detecta en la mejora continua de sus procesos y relaciones.

En este contexto, **HM Hospitales** 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. HM Hospitales

Organigrama HM Hospitales



• Órganos de gobierno

La gestión y dirección de los centros de **HM Hospitales** 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
- Consejo de Administración del Hospital de Madrid, S.A. y, en su representación, el Consejero Delegado y Presidente
- La Presidencia Adjunta
- La Dirección General
- La Dirección Jurídica
- La Dirección Financiera
- La Dirección Asistencial

• Órganos de asesoramiento

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.

Órganos de Asesoramiento

- Equipos asociados al Consejo de Administración y al Consejero Delegado y Presidente
- La Junta Económica
- La Junta Facultativa del Hospital

La comunicación entre los centros de **HM Hospitales** 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:

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Administración • Admisión • Atención al Paciente • Calidad • Consultas • Dirección Médica • Farmacia • Gestor del Sistema • Hematología • Laboratorio • Mantenimiento | <ul style="list-style-type: none"> • Microbiología • Recursos Humanos • Servicios Generales • Subdirección Médica • Supervisor de Plantas • Supervisor de Quirófano • Supervisor de Radiología • Supervisor de UCI de adultos • Supervisor de UCI neonatal • Supervisor de hemodinámica • Supervisor de Pediatría |
|---|--|

• Organigrama Hospitalario

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 9001:2008**.

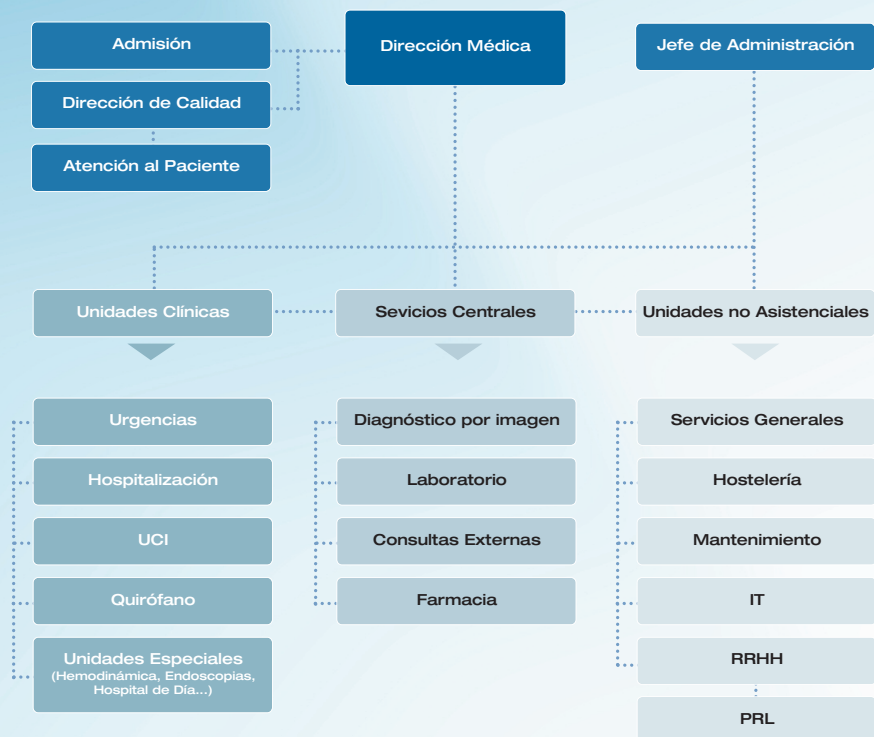
La fluidez de la información y la amplia experiencia de los puestos directivos y mandos intermedios agilizan todos los procesos, permiten el diseño y la creación constante de nuevos servicios, que mejoran la atención al paciente, y, en definitiva, facilitan la toma de decisiones.

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, **HM Hospitales** se ha estructurado como un órgano de gestión propio, constituido por:

Estos servicios y departamentos son:

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Presidente y Consejero Delegado • Presidencia Adjunta • Dirección General • Dirección Asistencial • 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 | <ul style="list-style-type: none"> • 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 • Departamento de Medio Ambiente • Dirección de Proyectos Sanitarios • Departamento de Medicina Preventiva • Departamento de Documentación Clínica y Archivo |
|---|--|

Organigrama Hospitalario



2.5 Gestión de la Calidad y Mejora continua

• Gestión de la Calidad

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

HM Hospitales cuenta con un potente sistema de gestión de la calidad conforme a la norma DIN-EN-ISO 9001:2008. 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.

Este Sistema de Gestión Integral, implantado inicialmente en el Hospital Universitario Montepíncipe hace ya varios años y posteriormente en el Hospital Universitario Madrid, mejoró notablemente nuestra forma de trabajar. Los hospitales universitarios Torrelodones y Sanchinarro ya nacieron bajo este sistema de gestión, lo que aseguró su correcto funcionamiento desde el principio.

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.

Elo 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, en 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 nuestros hospitales.
- 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 optimización de nuestra actividad.

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 de **HM Hospitales**.

El ciclo del Sistema de Gestión Integral de **HM Hospitales** es anual, por lo que los objetivos aprobados se planifican con esta periodicidad, así como la revisión de los mismos por la 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 Dirección y Gerencia de **HM Hospitales**, 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 nuestro grupo suscriba. Asimismo, aprovechando dicho cumplimiento, pretende mejorar en todo lo posible las condiciones de vida laboral de sus trabajadores.

Para cumplir los preceptos establecidos en leyes y reglamentos de aplicación en materia de prevención y, en general, para alcanzar los objetivos en el control de riesgos, la Dirección de **HM Hospitales** 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, fomentar 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, 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.
- Integrar la actividad preventiva en todos los niveles y actuaciones de la empresa. Hacer efectivo el derecho de consulta de los trabajadores.
- Integrar a los proveedores, contratistas, subcontratistas, en el compromiso activo de la mejora continua de las condiciones de trabajo.
- Realizar auditorías sistemáticas que verifiquen el cumplimiento y efectividad de la política preventiva.
- 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 de **HM Hospitales** se compromete a cooperar con el empresario para garantizar unas condiciones de trabajo que sean seguras. Esta política será revisada periódicamente para asegurar que sigue siendo pertinente y apropiada para la organización.



• Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales

La prevención de riesgos laborales (PRL) de **HM Hospitales** 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

HM Hospitales 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.

• Formación específica en materia de Prevención de Riesgos Laborales

A lo largo de 2010 se han desarrollado cursos de formación específicos para los diferentes puestos de trabajo, tales como los de autoprotección, radiología, movilización, hostelería y 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.

2.7 Medio Ambiente

• Gestión ambiental

En 2005, y como muestra de su compromiso con la preservación del medio ambiente, **HM Hospitales** 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 en esta memoria en relación al Sistema de Gestión Ambiental constituyen un resumen de los publicados anualmente en la Declaración Ambiental de **HM Hospitales**, accesible en nuestra web.



• Política ambiental

Independientemente de que constituya un requisito exigido por la norma DIN-EN-ISO 14001:2004, y dado el alto volumen de actividad asistencial al que da cobertura, la Dirección de **HM Hospitales** es 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:

- **HM Hospitales** 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.

- **HM Hospitales** 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.

- **HM Hospitales** 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.

- **HM Hospitales** 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 es revisada periódicamente para asegurar que continúe siendo pertinente y apropiada para la empresa a la luz de la experiencia acumulada.

2.8 Acreditaciones de Calidad

• Madrid Excelente

En 2002 **HM Hospitales** 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 de **HM Hospitales**, 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, **HM Hospitales** 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 a **HM Hospitales** 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 cuatro años se creó un CEAS en **HM Hospitales**, cuyas competencias son:

- Asesorar a los profesionales de los centros de **HM Hospitales** 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 quien 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 de **HM Hospitales** 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

HM Hospitales 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 **HM Hospitales** 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 **HM Hospitales** 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) de **HM Hospitales**, 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 a **HM Hospitales**, 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 de **HM Hospitales** 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, **HM Hospitales** 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 centros de **HM Hospitales** 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, Anatomía Patológica y Citología de Higiene Bucodental), diplomaturas, licenciaturas y/o grados en Enfermería, Fisioterapia, Podología, Odontología, Psicología, Farmacia y Medicina, así como en docencia de postgrado (cursos de experto, máster y doctorado)

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, programas de Máster 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 de **HM Hospitales**.

Para poderlas llevar a cabo es necesaria la implicación, primero, de todos los órganos directivos, que deben tener los objetivos docentes como prioritarios (inversio-

nes en recursos e infraestructuras docentes, así como en todos los recursos asistenciales básicos y especializados, con modernos equipos de diagnóstico y tratamiento, e inversión en nuevas tecnologías) y, después, de todo el personal, sanitario y no sanitario, que debe participar como docente y discente.

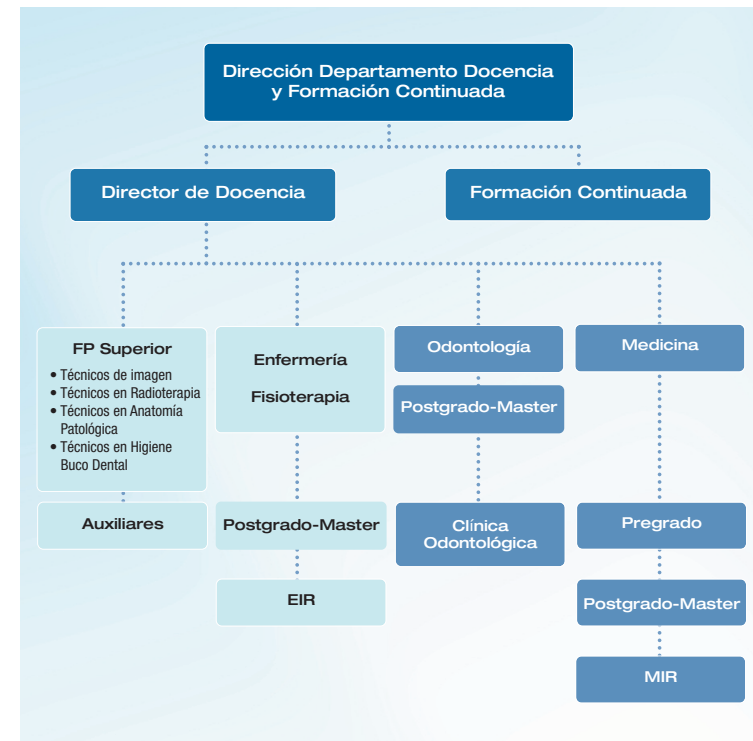
• Departamento y Comisión de Docencia y Formación Continuada

La Comisión de Docencia y Formación Continuada de **HM Hospitales** 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 es el órgano decisorio en todos los temas docentes y de formación continuada de **HM Hospitales**. Dirige, coordina y hace un seguimiento de todos los objetivos docentes que se marca **HM Hospitales** a través de ella misma, solicitando y buscando los recursos necesarios para su obtención y ayudando a los profesionales a cumplir las expectativas docentes que se enmarcan en los objetivos de este grupo hospitalario.

La Comisión de Docencia y Formación Continuada 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 y Radioterapia, Medicina, MIR) y éstos, para lograr que las actividades docentes cumplan sus objetivos, apoyan su actividad en los tutores de docencia.

Comisión 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 los 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, en contacto directo con el alumno, y del seguimiento y correcto cumplimiento de los objetivos docentes marcados.

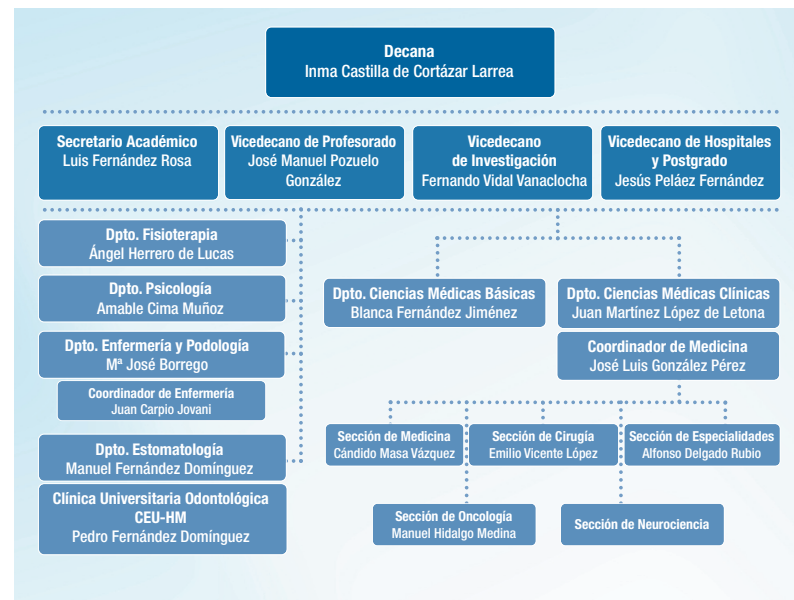
• **Acreditación Universitaria de HM Hospitales**

Los centros de **HM Hospitales** 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 de Medicina se integran los profesionales de **HM Hospitales**, y viceversa: los profesores y órganos de Gobierno de la Facultad se integran, además de en la Comisión de Docencia y Formación Continuada de **HM Hospitales**, en el resto de comisiones organizativas y consultivas del grupo. 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.

El curso académico 2011-2012 constituirá la culminación de un proyecto iniciado hace cuatro años con la progresiva incorporación de los cursos de 3º, 4º, 5º y 6º de Medicina, y que nos permitirá tener nuestra primera promoción de licenciados en Medicina y Cirugía. 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.

**Facultad de Medicina
Universidad CEU San Pablo**



La continua mejora que nos proponemos en el Departamento de Docencia se ilustra con la creación de un **Comité de Alumnos de Medicina** 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.

El progresivo desarrollo de las nuevas tecnologías en **HM Hospitales** introduce importantes novedades que facilitan tanto el aprendizaje del alumno como la experiencia de participar en blogs moderados por un especialista donde se presentan casos clínicos y se favorece la comunicación directa, permitiendo explorar las capacidades del propio alumno para expresar sus conocimientos, así como la generación de debates sobre casos clínicos.

Igualmente, los alumnos de Medicina participan en sesiones clínicas presenciales programadas todos los jueves del año lectivo a las 16:30h.

La dinámica habitual de las clases que se imparten en **HM Hospitales** está sujeta a una necesidad constante de información actualizada, por lo que al alumno se le ofrece una opción vía web con el fin de que pueda obtener en tiempo real cualquier información referente a sus prácticas, cambios de clases, presentaciones y cualquier aspecto que tenga que ver con la marcha del curso académico.

En un esfuerzo continuado por facilitar la ya complicada tarea de los estudiantes, y ahondando en las posibilidades que hoy en día ofrecen las nuevas tecnologías, **HM Hospitales** apuesta por ello y ofrece a los alumnos una página web en la que se pueden descargar los calendarios de sus clases, las fichas de sus prácticas, información general sobre ellas y suscripción a la misma, lo que da como resultado que si se produce un cambio en cualquier clase el alumno recibe la información en su teléfono, agenda electrónica, *smartphone* u ordenador.

ALUMNOS					
	HM	HMM	HMT	HMS	TOTAL
• Escuelas Profesionales	36	62	37	73	208
• Diplomaturas/Licenciaturas/Grado	94	195	93	190	572
• Postgrado	3	7	5	5	20

PROFESORES	
• Formación Profesional Superior	47
• Diplomaturas/Graduado	51
• Licenciaturas/Graduado	126
• Postgrado	18

La acreditación universitaria de todos los centros de **HM Hospitales** 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 la disponibilidad de unos profesionales que sean líderes del conocimiento. Para los pacientes supone, por tanto, una garantía de calidad.

A principios de 2009 se abrió la Clínica Universitaria Odontológica CEU-HM, ubicada en el Policlínico del Hospital Universitario Madrid, con 12 sillones de tratamiento, aula de grado y aula de postgrado, que actualmente acoge a los alumnos de 5º de Odontología y de los diferentes títulos de máster en esta especialidad. En 2010 los alumnos han podido completar su formación en esta clínica gracias a la actividad asistencial que se ha prestado en ella.

• Acreditación para la docencia médica de postgrado (MIR)

Tras la acreditación de **HM Hospitales** 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 las especialidades de Obstetricia y Ginecología, Oncología Radioterápica y Pediatría y sus áreas específicas, con la capacidad docente de un residente al año por cada una de ellas; éstos han comenzado a formarse en **HM 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, Cirugía Ortopédica y Traumatología y Radiofísica.

Asimismo, el Departamento de Docencia ha elaborado un documento necesario para la formación de nuestros residentes, el Libro del Residente, que incluye toda la información necesaria para que el MIR pueda realizar una adaptación rápida a nuestro entorno y para que tenga acceso a su plan de formación y espacio para la recopilación de toda la actividad científica, investigadora y docente.

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

• Postgrado

HM Hospitales 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/graduados en Medicina y Odontología y a los diplomados/graduados en Enfermería:

- Máster Universitario de Enfermería de Anestesia. 60 ECTS, Acreditado oficialmente por la ANECA.
- 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 Cuidados Críticos Intrahospitalarios. 60 ECT. Acreditado oficialmente por la ANECA.
- Programa de Doctorado en Medicina Molecular: Daño Oxidativo y Bioprotección. 90 créditos ECTS.
- Máster propio en Endodoncia Avanzada. 120 ECTS, dos años.
- Máster Universitario en Cirugía Oral Avanzada e Implantología. 120 ECTS. Acreditado oficialmente por la ANECA.
- Máster propio de Ortodoncia y Ortopedia Dentomaxilar. 120 ECTS.
- Máster propio en Patología de la Articulación Témpero-Mandibular. 60 ECTS.
- Máster Universitario en Arquitectura, Organización y Gestión de infraestructuras hospitalarias. 60 ECTS. Organizado junto con la Escuela Politécnica Superior de la Universidad CEU San Pablo y la empresa Aidhos. Acreditado oficialmente por la ANECA.

• 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 Témpero-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
- Curso de Director de Instalaciones Radioactivas para Odontólogos. 22h.

Asimismo, en colaboración con el Instituto Superior de Estudios Profesionales (ISEP)-CEU, **HM Hospitales** imparte los cursos de Operador de Instalaciones Radiactivas dirigidas a Técnicos Superiores de FPII:

- Curso de Operador de Instalaciones Radiactivas en Medicina Nuclear, dirigido a los Técnicos Superiores en Imagen para el diagnóstico. 48h.
- Curso de Operador de Instalaciones Radiactivas, dirigido a los Técnicos Superiores en Radioterapia. 50h.

También un curso de especialización para los Técnicos Superiores en Imagen para el Diagnóstico:

- Curso de Especialización en Resonancia Magnética Avanzada, TC Especial y Estación de Trabajo. 75h.



Además, **HM Hospitales** 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 57 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 numerosas técnicas y avances médico-quirúrgicos al lado de nuestros médicos especialistas, así como del complemento en la formación de estudiantes de Medicina en sus últimos años de licenciatura.

Los estudiantes formados en nuestros centros procedieron de hospitales e instituciones docentes tales como el Hospital Universitario de Guadalajara, la Escuela de Medicina del Tecnológico de Monterrey (México), el Hospital Universitario Río Hortega de Valladolid, el Complejo Hospitalario Universitario de Vigo, la Université Claude Bernard de Lyon, en Francia, o la Universidad de Valparaiso, en Chile.

• Formación Continuada

HM Hospitales 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 continua necesidad de revisión y actualización de conocimientos de nuestros profesionales, siendo además un elemento motivador, incentivador y fidelizador de todos nuestros empleados.

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 de **HM Hospitales**, habiéndose incorporado al sistema de gestión normalizado por la norma DIN-EN-ISO 9001:2008.

En 2010 **HM Hospitales** ha impartido 175 actividades formativas en sus diferentes centros asistenciales, participando además en congresos, seminarios y cursos externos a través de sus trabajadores, tanto en

España como en otros países de la Unión Europea. En concreto, en el año 2010 se han realizado 76 actividades externas de este tipo.

Todas las actividades de formación continuada organizadas en **HM Hospitales**, 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 2010 se han acreditado 25 actividades, superando los 3 créditos en diez de ellas (40 por ciento de las actividades acreditadas).

Asimismo, conscientes de la dificultad para los profesionales de la salud de realizar actividades en presencia física, en 2010 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 de **HM Hospitales**, tanto en nuestra web, www.hospitaldemadrid.com, como en el Portal del Empleado.

En esta línea, este año **HM Hospitales** y la Facultad de Medicina de la Universidad CEU San Pablo han puesto en funcionamiento el Campus Virtual, donde se pueden realizar cursos on line. Durante 2010 se han impartido siete cursos:

- "Células Madre de Cordón Umbilical y Medicina Regenerativa". 4 créditos.
- "Curso de Especialización de Enfermería en UCI. Respiratorio". 3 créditos.
- "Riesgos legales derivados de la aplicación de los servicios sanitarios". 1,4 créditos.
- "Oftalmología Práctica". 3,6 créditos.
- "Laboratorio de Diagnóstico Clínico al día". 4,4 créditos.
- "Actualizaciones en el Laboratorio de Diagnóstico Clínico". 4,4 créditos.
- "Sesiones Monográficas Laboratorio Diagnóstico Clínico I: Leucemia Mieloide Aguda y Embarazo y Medicina Fetal". 4,9 créditos.

Actividades Formativas		
Hospital	Externas	Internas
• HM	4	12
• HMM	13	27
• HMT	18	14
• HMS	18	12
• HM Hospitales	23	110
• Totales	76	175
• Total año	251	

Actividades Formativas Acreditadas			
	Actividades de formación continuada internas/externas	Actividades acreditadas oficialmente	TOTAL
2007	82/64	12	146
2008	102/54	18	156
2009	127/71	24	198
2010	175/76	25	251

Igualmente, de cara a mejorar el valor humano de nuestra organización hemos comenzado en 2010 los Cursos de Habilidades Directivas para Profesionales.

La formación continuada de **HM Hospitales** 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

HM Hospitales basa la excelencia empresarial en la integración de su actividad asistencial con la docencia e investigadora-innovadora. Por ello, además 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 de **HM Hospitales** participan tanto en la docencia como en el 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 el 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 ni de su actividad sanitaria. Por ello, la Dirección de **HM Hospitales** 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.

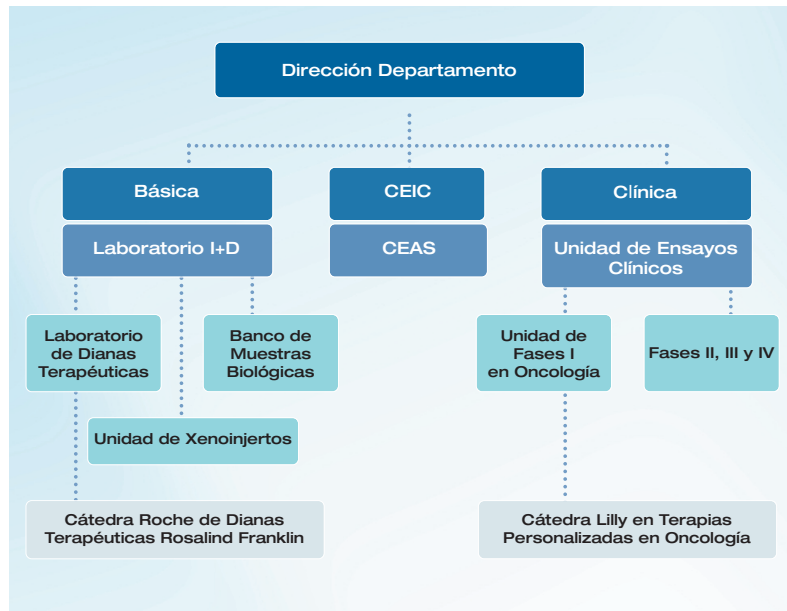
La adquisición de la mejor tecnología posible al servicio de los pacientes y los médicos, la disponibilidad de una cobertura asistencial completa, integral y multidisciplinar de cualquier paciente y la elevada cualificación de nuestros profesionales, hacen que el I+D+i haya surgido de forma natural,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

El objetivo del I+D+i de **HM Hospitales** 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 de HM Hospitales**, que se reúne mensualmente y en el que participan, además de la Dirección General, los principales líderes en investigación, básica y clínica de **HM Hospitales**. Este comité es el órgano responsable de toda nuestra actividad en I+D+i, y marca las líneas de investigación e innovación de **HM Hospitales**, promoviendo, financiando, dirigiendo, supervisando, controlando y evaluando todas ellas. Constituido hace más de siete 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.

HM Hospitales, 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, dirigida por la Dra. Sofía Perea del Pino, 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.

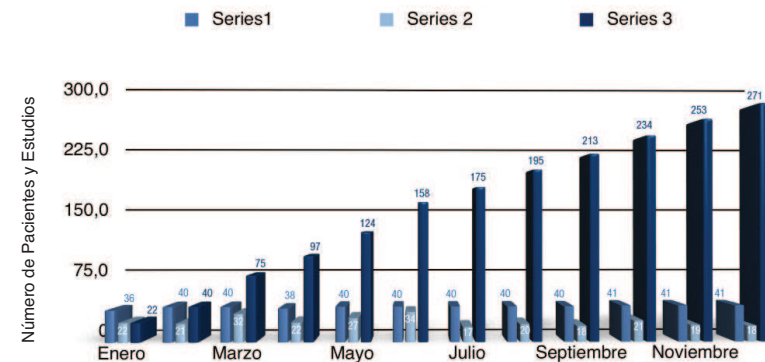
Estos estudios clínicos son una oportunidad real para los pacientes de acceder a tratamientos innovadores que tienen el potencial de ser más eficaces que los convencionales, ya que a través de su participación en estos ensayos clínicos, el paciente puede disponer de ellos antes de que estén comercializados. Al tratarse de tratamientos no comercializados, en fase de investigación clínica, los ensayos se llevan a cabo con la máxima garantías de seguridad para el paciente, con rigurosos 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) de

HM Hospitales-, además de la aprobación por la Agencia Española del Medicamento y, cuando el estudio es internacional, también de comités y agencias regulatorias extranjeras.

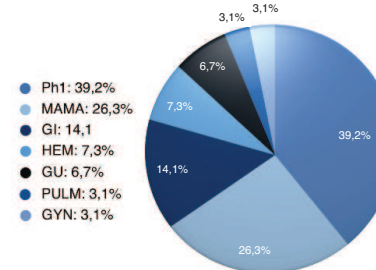
La unidad de Ensayos Clínicos Oncológicos, dirigida por el Dr. Emiliano Calvo, contaba al finalizar 2010 con una directora de operaciones, una farmacéutica, una enfermera de tratamientos, tres coordinadoras de estudios, tres *data entries*, una secretaria y una auxiliar de clínica.

En 2010 se han llevado a cabo medio centenar de ensayos clínicos, la mayor parte en Oncología, y se han reclutado a 271 pacientes, incluyendo los tratados en ensayos clínicos fase I, lo que representa un espectacular crecimiento del 80 por ciento con respecto a 2009.

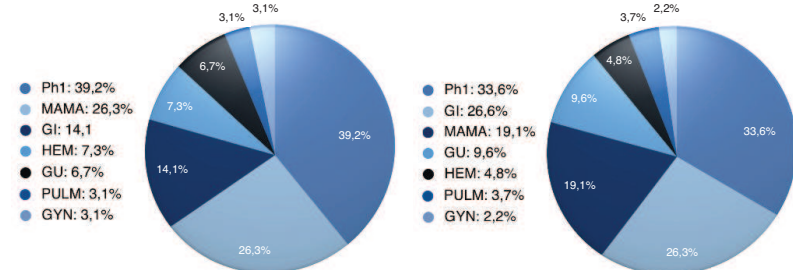
Unidad EECC: 2010: 271 pacientes Crecimiento: 80,6% (2009: 150 pacientes)



2009: 150 pacientes



2010: 271 pacientes



• **Unidad de Fases I en Oncología**

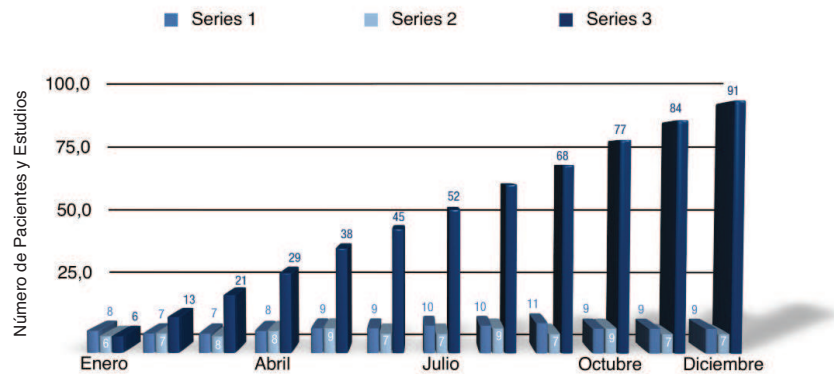
Esta Unidad se inauguró en octubre de 2008 tras un acuerdo alcanzado entre la Fundación HM y South Texas Accelerated Research Therapeutics (START) -grupo estadounidense líder mundial en ensayos clínicos Fase I- con el objetivo de acelerar el desarrollo de nuevos fármacos empleados en la prevención y 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. El principal problema es que, en la actualidad, son pocos los países que disponen de unidades de ensayos clínicos fase I en Oncología con la calidad necesaria para poder ofrecer dichos fármacos. 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, que actualmente cuenta con tres investigadores principales, dos *fellows*, una farmacéutica, una *senior accountant*, dos enfermeras de tratamiento, una auxiliar de Enfermería, dos enfermeras de investigación, dos *data entries*, un *regulatory* y *startup specialist*, un informático y una administrativa/*scheduler*.

Dirigida por el Dr. Emiliano Caivo Aller, especialista en Oncología Médica, en 2010 esta unidad ha reclutado a 91 pacientes para participar en una decena de ensayos clínicos Fase I en Oncología, con un crecimiento de algo más del 40% con respecto a 2009.

Unidad START-Fases I: 2010: 91 pacientes
Crecimiento: 42,2% (2009: 64 pacientes)



• **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* 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 (LDT), dirigido por el Dr. Fernando López Ríos, 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 de **HM Hospitales**
- 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
- SISH
- Área de Biología Molecular
- Extracción de ADN y ARN
- Secuenciación directa de productos de PCR
- PCR cuantitativa en tiempo real
- Área de integración del conocimiento en dianas terapéuticas
- Cursos de formación en técnicas de Laboratorio (validación analítica y post-analítica)
- Estudios de sensibilidad y especificidad de biomarcadores predictivos

En 2010 se han obtenido los primeros resultados bibliográficos con la publicación de diferentes artículos en revistas de prestigio internacional:

Angulo B, García-García E, Martínez R, Suárez-Gauthier A, Conde E, Hidalgo M, López-Ríos F. "A commercial real-time PCR kit provides greater sensitivity than direct sequencing to detect KRAS mutations: A morphology-based approach in colorectal carcinoma". *J Mol Diagn* 2010; 12: 292-299.

Conde E, Angulo B, Redondo P, Toldos O, García-García E, Suárez-Gauthier A, Rubio-Viqueira B, Marrón C, García-Luján R, Sánchez-Céspedes M, López-Encuentra A, Paz-Ares L, López-Ríos F. "The use of P63 immunohistochemistry for the identification of squamous cell carcinoma of the lung". *PLoS One*. 2010 Aug17;5 (8). pii: e12209.

García-García E, Gómez-Martin C, Angulo A, Conde E, Suárez-Gauthier A, Agrados M, Pema C, Rodríguez-Peralto JL, Hidalgo M, López-Ríos F. "Hybridization for HER2 testing in gastric carcinoma: a comparison of fluorescence in situ hybridization with a novel fully automated dual-color silver in situ hybridization". *Histopathology* (in press).



Además de dar soporte anatomopatológico y genético-moleculal al CIOCC-HMS y al resto de los centros de **HM Hospitales**, el LDT es un laboratorio de referencia nacional y europeo en determinadas actividades, entre las que destacan:

- Segundas opiniones diagnósticas en patología torácica (cáncer de pulmón y mesotelioma pleural).
- Laboratorio de referencia para la realización centralizada de pruebas moleculares en los ensayos clínicos.
- Centro de referencia nacional para la formación en el estudio de marcadores predictivos.
- Laboratorio de referencia europeo para la validación, implementación y control de calidad en la determinación de biomarcadores (<http://kras.eqascheme.org/>).
- Laboratorio nacional que coordina el control de calidad molecular del Programa de Garantía de Calidad de la Sociedad Española de Anatomía Patológica (<http://www.seap.es/>).
- Centro de referencia nacional para la implementación de un sistema de "work-flow" y trazabilidad con código de barras (Vantage).

El Laboratorio de Dianas Terapéuticas dispone de una cartera de servicios extensa e innovadora para el estudio de los principales marcadores diagnósticos, pronósticos y predictivos, que permiten individualizar el tratamiento de los pacientes con cáncer. Entre las determinaciones disponibles destacan:

- Inmunohistoquímica: Dispone de más de 150 anticuerpos para la detección de marcadores tumorales en tejidos.
- Hibridación in situ mediante FISH/SISH (Fluorescent in situ hybridization/Silver in situ hybridization). Detección de amplificación génica o expresión de mRNA en diferentes tejidos de esta batería de genes:
- Estudio de mutaciones somáticas mediante PCR convencional o cuantitativa: Detección de mutaciones relacionadas con diferentes tipos de cáncer por secuenciación y PCR a tiempo real en los siguientes genes:

1p	FGFR1
19q	FGFR3
ALK	FUS
ATM	HER2/neu
Aurora A	HER3
Aurora B	PI3KCA
BCR/ABL	p16
C-MET	p53
MYC	PML/RARA
CHOP	PTEN
EGFR	TOP2A
EWSR1	

KRAS
EGFR
BRAF
PIK3CA
C-KIT
PDGFR
ERBB4
PALB2
SMO
PTCH1
FGFR3

- Estudio de la metilación del gen MGMT
- Estudio de traslocaciones mediante PCR: EWS-FLI1, EWS-WT1, SYT-SSX, etc.

• Cátedra de Dianas Terapéuticas Rosalind Franklin - Instituto Roche

Dirigida por el Prof. Dr. Fernando López-Ríos, esta cátedra nació en 2009, fruto de 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:

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

Entre las actividades previstas por esta cátedra, se encuentran:

- Crear un entorno web que sirva como marco conceptual y práctico para las actividades de la cátedra.
- 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...).
- 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.
- Establecer reuniones de consensos de biomarcadores, que serán después publicadas. El LDT ya ha participado en el primer consenso español de un biomarcador, concretamente *HER2*, iniciativa casi única en Europa.
- Crear el control de calidad en el estudio de un biomarcador. El LDT 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 los mejores servicios sanitarios posibles, basados 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), **HM Hospitales** creó en 2008 un Comité de Ética e Investigación Clínica que, a finales de 2009, fue acreditado oficialmente por la Comunidad de Madrid.

Durante el año 2010 el CEIC ha ido creciendo en experiencia, así como en número de proyectos evaluados. Con el aumento de solicitudes de evaluación, el comité amplió a finales de año el número de miembros participantes, reforzando así el número de expertos, fundamentalmente en Oncología, rama que arroja el mayor porcentaje de evaluaciones.

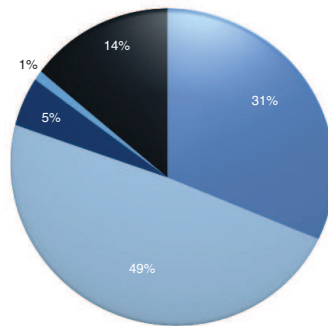
En el CEIC se integran profesionales de prestigio y con amplia experiencia en investigación, así como otros profesionales legos de la Medicina e incluso ajenos a **HM Hospitales**, y participan instituciones de prestigio tales como la Asociación Española Contra el Cáncer. Su objetivo es garantizar la calidad y utilidad de los estudios y ensayos clínicos que se realizan en **HM Hospitales**, 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 (CEAS) que esperamos se acredite oficialmente a corto plazo.

A lo largo de 2010 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 13 reuniones plenas, evaluándose un total de 156 proyectos, (48 ensayos clínicos, 76 enmiendas, 11 estudios postautorización, tres productos sanitarios y 18 proyectos de investigación), un 44 por ciento más que el año anterior, y actuando como CEIC de referencia en 37 ocasiones.

Tipo de proyectos evaluados por el CEIC en 2010:

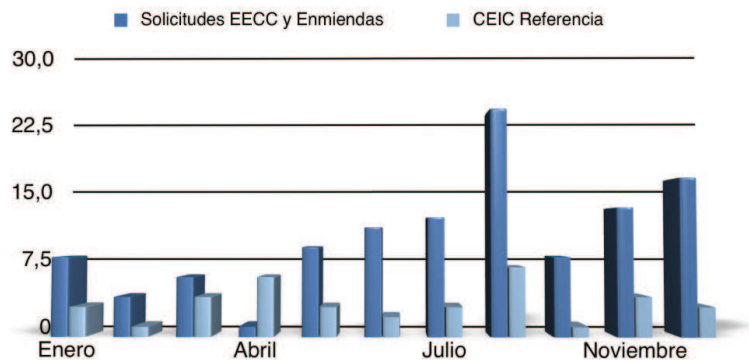
● EECC: 31% ● Enmiendas: 49% ● PI: 14% ● EpAS: 5% ● PS: 1%

Proyectos evaluados por el CEIC en 2010



Lógicamente, a medida que el comité crece en número de ensayos clínicos, también aumenta en número de enmiendas: casi la mitad de las evaluaciones de 2010 han sido enmiendas a proyectos ya en marcha, fundamentalmente enmiendas a la hoja de Información al Paciente y al Protocolo.

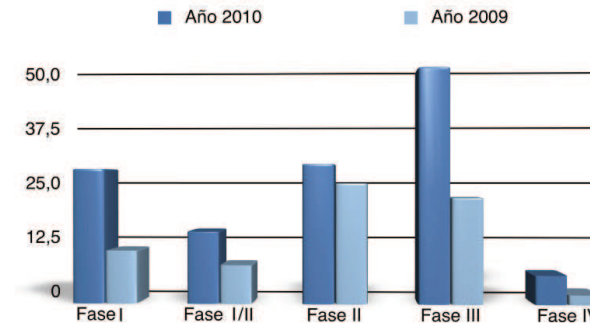
Un 29 por ciento de las ocasiones se ha actuado como CEIC de Referencia, emitiendo un dictamen único para todos los centros implicados. La distribución por mes de éstas actuaciones se representan en el siguiente gráfico:



Casi en la totalidad de solicitudes de ensayos clínicos hubo que pedir aclaraciones para poder emitir dictamen final; algunas de éstas se debieron a déficits de forma en la documentación, y la mayoría fueron aclaraciones a las Hojas de Información al Paciente, tanto por su contenido extenso, técnico y poco comprensible para el paciente, como con el objetivo de mejorar la seguridad del mismo. En relación al protocolo, los aspectos más comentados fueron relacionados con la dosis de medicación y con el análisis estadístico.

El porcentaje mayor de proyectos evaluados continúa siendo el de fases tempranas de la investigación /fases I, I/II y II) y, como cabe esperar, Oncología sigue siendo el área terapéutica en la que se realiza más investigación, gracias a la Unidad de Fases I. En lo que se refiere a las fases de los nuevos ensayos clínicos, se han evaluado un total de 124 solicitudes, distribuyéndose según la fase de estudio de la siguiente manera: Fase I: 27; Fase I-II: 15; Fase II: 28; Fase III: 48; Fase IV: 6

La siguiente tabla representa una comparativa con respecto al año 2009:

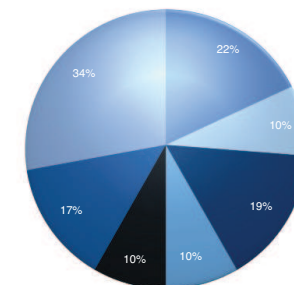


En referencia a las áreas terapéuticas de los proyectos oncológicos evaluados, la distribución es como se aprecia en éste gráfico.

Áreas terapéuticas de proyectos oncológicos evaluados

Del resto de proyectos, las áreas más destacadas han sido Pediatría, Cardiología y Unidad del Dolor.

- Unidad de Digestivo: 22%
- Unidad de Mama: 10%
- Unidad de Pulmón: 19%
- Unidad de Hematología: 10%
- Unidad de Ginecología: 10%
- Unidad Genito-Urinario: 17%
- Oncología Médica: 34%



3

Indicadores de Actividad y Resultados

Memoria Anual

2010

HM Hospitales

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 de **HM Hospitales**, no conformándose para ello con el altísimo prestigio obtenido tanto entre los profesionales de la sanidad como entre el público en general. Por ello, **HM Hospitales** 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 9001:2008** (empresa certificadora, TÜV CERT) para un hospital, el Hospital Universitario Montepíncipe, 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, **HM Hospitales** 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 sistema de gestión de **HM Hospitales**. 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 2010

ACTIVIDAD	HM	HMM	HMT	HMS+CI OCC	TOTAL
• Altas hospitalarias	5.540	13.400	8.315	11.791	39.046
• Urgencias	28.110	67.250	69.721	61.178	226.259
• Cirugías	2.238	6.972	3.859	5.391	18.460
• Cirugías ambulatorias	2.694	4.886	3.586	2.873	14.039
• Nacimientos	-	3.392	1.472	-	4.864
• Estudios de laboratorios	533.197	851.021	562.940	1.386.699	3.333.857
• Estudios radiológicos	82.724	128.906	115.483	125.562	452.675
• Endoscopias/colonoscopias	3.786	6.382	3.779	8.796	22.743
• Consultas externas	183.941	319.509	242.222	265.420	1.011.092

ÍNDICES ASISTENCIALES	HM	HMM	HMT	HMS+CI OCC	TOTAL
• Mortalidad Hospitalaria	4,58%	0,96%	1,00%	3,63%	2,29%
• Mortalidad Perioperatoria	0,04%	0,20%	0,10%	0,07%	0,12%
• Mortalidad Postoperatoria	1,25%	0,62%	0,34%	0,74%	0,67%

ÍNDICE DE CASE-MIX

	HM	HMM	HMT	HMS+CI OCC	TOTAL
• Hospitalización	1,3895	1,3696	1,0388	1,6265	1,3797
• Cirugía Ambulatoria	0,9328	0,8176	0,8292	0,9115	0,8631
• Hosp. + Cirug. Ambulatoria	1,2408	1,2308	0,9762	1,4845	1,2460

GRD's (PROCESOS POR GRUPOS)

	HM	HMM	HMT	HMS+CI OCC	TOTAL
• GRD's Médicos	59,60%	47,97%	53,59%	54,28%	52,72%
• GRD's Quirúrgicos	40,40%	52,03%	46,41%	45,73%	47,28%
• GRD's Cirugía Programada	82,04%	76,70%	76,78%	87,83%	80,62%
• Pacient. >65 años Hospitaliz.	58,92%	14,96%	16,85%	33,55%	27,21%
- Cirugía	42,91%	19,16%	14,11%	23,00%	23,21%
• Tasa de infección nosocomial	0,49%	0,62%	0,16%	1,01%	0,62%

3.2 Magnitudes económicas

A nivel financiero, **HM Hospitales** continúa su proceso de crecimiento sostenido, habiendo incrementado su facturación hasta los 174,53 MM € (5,17% más respecto a 2009) y alcanzado un EBITDA de 27,3 MM € (frente a los 21,3 MM € de 2009), tal y como figura en el gráfico 1.

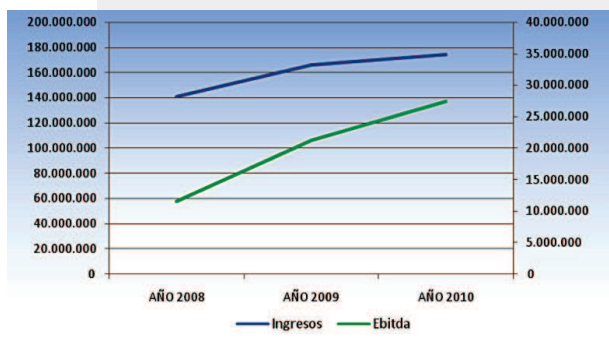


Gráfico 1

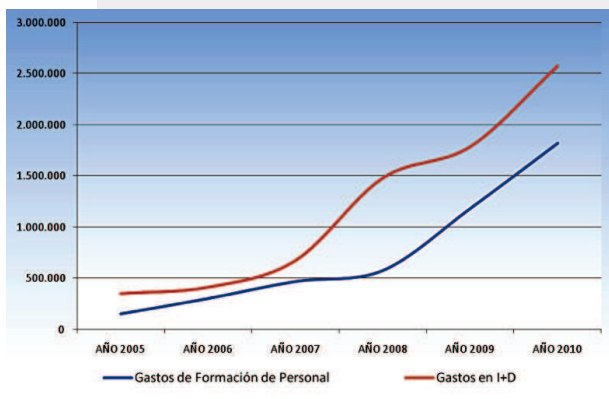


Gráfico 2

pacientes, al tiempo que se han creado 34 nuevos puestos de trabajo neto para reforzar la prestación asistencial. También ha habido un notable incremento de otros gastos que consideramos estratégicos, como son la formación y docencia y la I+D+i, superando los 4 MM € de inversión en el ejercicio 2010, tal y como se muestra en el gráfico 2.

En cuanto a las inversiones, aun manteniendo una estricta política de racionalización, éstas se han elevado hasta los 4,5 MM € en instalaciones y equipos médicos, entre los que destacan especialmente el robot Da Vinci, varias nuevas resonancias magné-

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 la implementación de una estricta política de costes que permita ofrecer el máximo nivel asistencial de la manera más eficiente para nuestros pacientes y aseguradoras.

Durante el ciclo 2004-2008, **HM Hospitales** invirtió aproximadamente 140 MM € en la construcción de los hospitales universitarios Torrelodones (2004) y Sanchinarro (2007), junto a sus policlínicos, y del Centro Integral Oncológico Clara Campal (2007). Estas inversiones ya están prácticamente consolidadas, tal y como se puede observar en la menor pendiente del crecimiento de ingresos del gráfico 1.

Asimismo, el control de gastos ha permitido mejorar la cuenta de resultados sin que se resienta la calidad asistencial. Se han reducido los gastos de estructura no relacionados con la prestación de servicios a

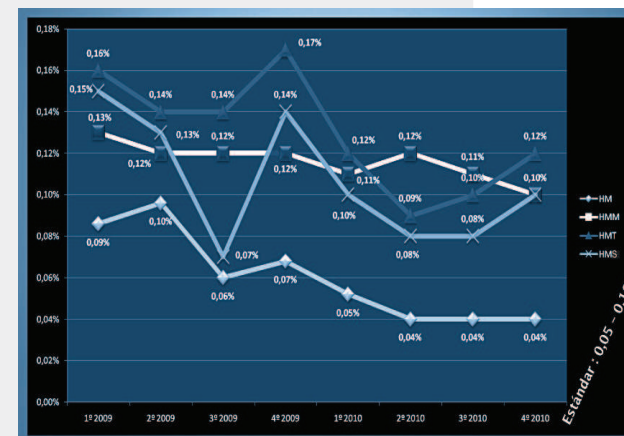
ticas para instalar en los policlínicos de **HM Hospitales**, las inversiones en IT para profundizar en la eficiencia de la gestión, y un nuevo edificio de formación para nuestros alumnos universitarios y de post-grado.

Con respecto al futuro, y aunque el contexto económico general es desfavorable, con los resultados del año 2010 podemos considerar como prácticamente concluido el ciclo de consolidación iniciado en 2008, y **HM Hospitales** pasa a estar de nuevo en una situación proactiva para detectar posibles oportunidades de crecimiento en el sector.

La obtención de unos buenos resultados económicos, 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 una posición financiera saneada (endeudamiento neto 2,15x Deuda/Ebitda a 31 de Diciembre 2010), y la sólida posición que ostenta **HM Hospitales** en la Comunidad de Madrid constituyen los tres elementos básicos que permitirán a **HM Hospitales** expandir en los próximos años su modelo de gestión, afrontando los nuevos retos con las máximas garantías.

3.3 Pacientes

ÍNDICE DE RECLAMACIONES



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, **HM Hospitales** 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 continuación se muestra un gráfico con las estadísticas de reclamaciones por escrito recibidas respecto a los clientes atendidos en cada hospital -cuyo índice ha registrado una reducción desde finales de 2009 en todos nuestros centros-, así como las medianas de cada centro en el año 2010.

MEDIANAS

• HM	0,04%
• HMM	0,11%
• HMT	0,10%
• HMS	0,09%
• HM Hospitales	0,09%



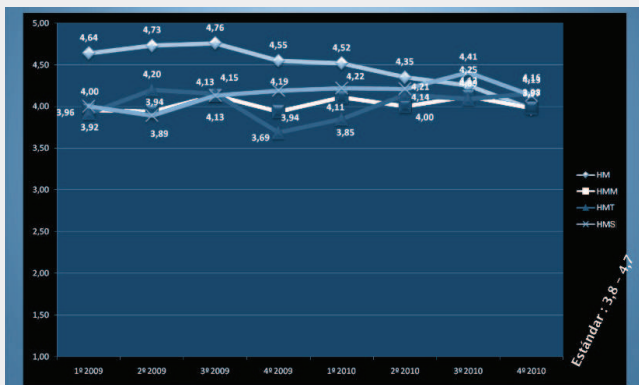
3.3.2. Encuestas e índices de satisfacción

De manera continua **HM Hospitales** realiza mediciones de la satisfacción de sus pacientes mediante la entrega y recogida de encuestas a los usuarios; 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.

SATISFACCIÓN	
• HM	4,25%
• HMM	4,07%
• HMT	4,14%
• HMS	4,19%
• HM Hospitales	4,13%

A continuación se muestra una tabla en la que se analiza la satisfacción de nuestros clientes, cuyo índice ha mejorado progresivamente en el HMS y el HMS, manteniéndose en el HMM y disminuyendo levemente tan sólo en el HM durante 2010, así como las medianas de cada centro para el mismo año, que en todos los casos han sido superiores a los 4 puntos en una escala de entre 1 y 5.

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN



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:

MEDIANAS	
• HM	97,10%
• HMM	98,67%
• HMT	98,49%
• HMS	98,85%
• HM Hospitales	98,56%

ÍNDICE DE FIDELIZACIÓN



3.4 Personal

3.4.1. Encuesta de satisfacción de clima laboral

En febrero de 2010 se realizó el cuarto estudio de clima laboral de **HM Hospitales**. Para ello se distribuyó a todos los trabajadores laborales de la empresa el mismo cuestionario que se había utilizado en anteriores ocasiones, valorando 14 aspectos relacionados con la percepción del trabajador y una pregunta de satisfacción general; todos ellos planteados mediante la valoración de 1 a 10 de preguntas concretas.

El número de encuestas válidas recogidas para el presente estudio asciende a 858.

A continuación se desarrolla la caracterización de la muestra:

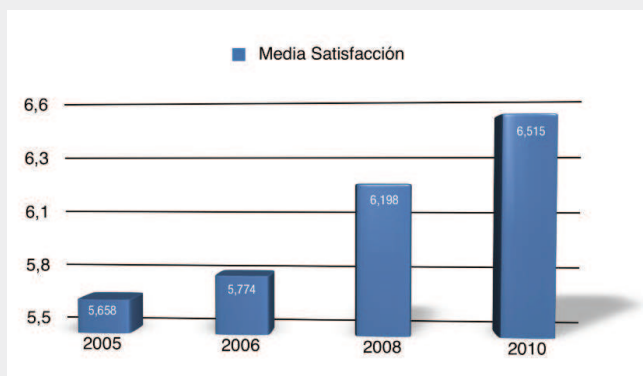
- N (tamaño de la población de trabajadores): 1684.
- n (nº de elementos que forman la muestra): 858
- n/N (fracción de muestreo): 0,5095 (el 51% de nuestros trabajadores han cumplimentado de forma correcta la encuesta).
- N/n (factor de elevación): 1,96. La representatividad de cada encuesta es de aproximadamente dos trabajadores.

La caracterización relativa a cada hospital* es la siguiente

HOSPITAL	N	n	n/N	N/n
• HM	324	102	0,3148	3,17
• HMM	533	405	0,7598	1,32
• HMT	266	151	0,5676	1,76
• HMS	561	200	0,3565	2,8

*En la muestra del HM se incluye el personal de las oficinas centrales, y en la del HMS al del CIOCC.

Vista globalmente, la caracterización de la muestra es más amplia que en los estudios previos, considerándose representativa de la población total de **HM Hospitales**. En la siguiente gráfica se puede percibir la evolución de la satisfacción general desde el primer estudio de clima laboral realizado y apreciar la clara evolución en una progresión que ha permitido mejorar la percepción de los trabajadores en casi un punto entero.



En el estudio se evalúan también los diferentes aspectos incluidos en la encuesta, y se relacionan con la satisfacción para poder realizar un análisis de debilidades y fortalezas que permitan abordar un plan de mejora del clima laboral. Como parte de las conclusiones se presentan las mayores fortalezas y debilidades detectadas en el estudio:

Fortalezas:

- Flexibilidad laboral
- Autorrealización
- Ambiente de trabajo
- Atención al paciente

Debilidades

- Reconocimiento
- Salario
- Incentivación
- Responsabilidad/carga de trabajo

En menor medida:

- Comunicación con mandos
- Información a la incorporación laboral

3.4.2. Seguridad y salud en el trabajo

ÍNDICE DE INCIDENCIA: Nº DE ACCIDENTES/Nº DE TRABAJADORES X 1000					
AÑO	HM	HMM	HMT	HMS	HM HOSPITALES
2007	35,39	31,8	29,6	21,73	29,57
2008	17,91	39,86	32,15	30,13	31,47
2009	16,08	19,2	35,6	19,36	21,6
2010	11,17	16,07	18,24	23,15	17,04

El número de accidentes con baja continúa descendiendo en **HM Hospitales** y nos sitúa en una situación privilegiada respecto del sector sanitario.

El índice de incidencia de accidentes de trabajo en nuestros centros es de 19,06, lo que sitúa a **HM Hospitales** cuatro puntos por debajo del sector, no habiéndose registrado, por primera vez, accidentes con baja en Profesionales de la Medicina y la Empresa.

Para comparar nuestros índices con el sector, se han escogido las últimas estadísticas editadas por Ministerio de Trabajo, con fecha de fin de 2009 (aún no se han editado las definitivas 2010). 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).

COMPARATIVA CON EL SECTOR	
Hospital de Madrid (‰)	Sector Sanitario (‰)
19,06	23,02
Profesionales de la Medicina y la Empresa (‰)	Sector Hostelería (‰)
0	38,62

HM Hospitales es consciente de la importancia que el absentismo laboral tiene para nuestros trabajadores y para el servicio que prestamos a nuestros clientes, por ello cada día trabajamos en Seguridad y salud en el Trabajo. Actualmente el índice de ausencia, dato directamente relacionado con el número de jornadas perdidas, desciende de 0,62 en 2009 a 0,42 en 2010.

	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2009-2010
Índice de Ausencia	0,72	0,62	0,42	-32,26%

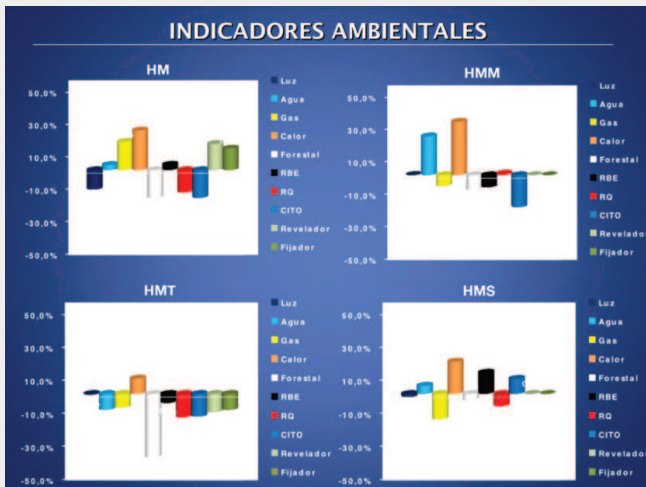
Respecto de las exposiciones accidentales, se ha experimentado un ligero incremento en **HM Hospitales** tras el significativo descenso experimentado en 2009, siempre teniendo en cuenta que todos los profesionales declaran cualquier exposición accidental con el fin de mantener un correcto seguimiento de la misma.

En la actualidad el índice de incidencia de exposiciones accidentales se sitúa en 31,13, aún por debajo del indicador establecido al respecto.

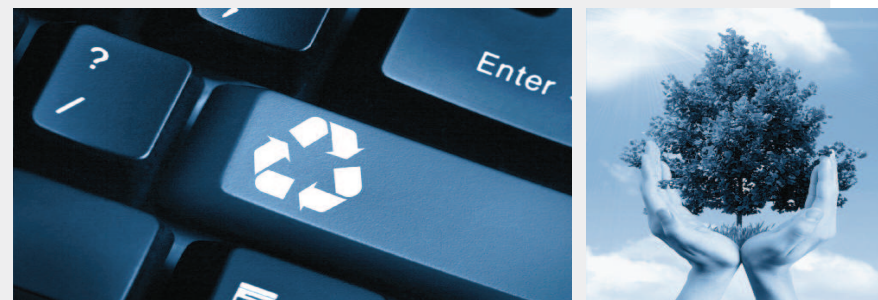
EXPOSICIONES ACCIDENTALES				
	2007	2008	2009	2010
HM	26,55	20,90	24,13	13,96
HMM	44,17	23,26	31,41	30,35
HMT	39,47	32,15	29,67	36,47
HMS	28,98	54,61	22,89	38,58
HM Hospitales	35,73	33,72	27	31,13

3.5 Protección del entorno

Los gráficos siguientes muestran cuál ha sido la variación de los indicadores básicos de gestión medioambiental de nuestros hospitales en 2010 con respecto al año precedente. 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.



Energía eléctrica: KWh; Agua: m³/estancia; Gas hostelería: m³/actividad hostelería; Calor: KWh/m²; Productos forestales: uds. consumidas/actividad total; RBE: Residuos biosanitarios específicos: Kg/estancias + cirugías; RQ: Residuos químicos: Kg/actividad total; CITO: Residuos citotóxicos: Kg/estancia; Revelador y fijador: Kg/mamografía



De todos los centros de **HM Hospitales**, en 2010 ha sido el Hospital Universitario Madrid el que ha sufrido una mayor oscilación de sus índices con respecto al año 2009. El acusado descenso del consumo de energía eléctrica ha sido producto de la sustitución de una de sus resonancias magnéticas, lo que mantuvo al hospital funcionando con una sola máquina durante los tres meses que duró todo el proceso en la segunda mitad del año. En el consumo de gas de hostelería también éste ha sido el hospital que ha sufrido una mayor oscilación con un incremento que ha absorbido el descenso que se registró en el año anterior que fue atípicamente bajo.

En lo que se refiere al consumo de agua, el Hospital Universitario Montepríncipe ha cerrado el año con un fuerte incremento con respecto a 2009 que tiene su origen en la edificación de un nuevo pabellón docente a lo largo del último semestre de 2010.

En relación al consumo de calor para climatización, en todos los hospitales se ha producido un fuerte incremento, producto del acusado invierno 2009-2010, habiendo sido el Hospital Universitario Torreledones el que registró un incremento más bajo de todos ellos.

Siguendo con el consumo de productos forestales, la fuerte política de ahorro implantada por la dirección de Servicios Generales a lo largo del año 2010 ha traído como consecuencia reducciones de este índice en todos los hospitales, siendo el HM y el HMT los que con mayor intensidad lo han experimentado.

En relación a la generación de residuos biosanitarios específicos, sólo resulta significativo el incremento registrado en el Hospital Universitario Sanchinarro. Éste es debido al incremento de actividad registrado en el Laboratorio Central de **HM Hospitales**, ubicado en este centro, y en el Laboratorio de Anatomía Patológica, actividades que no están contempladas en la elaboración del índice pero cuyos residuos sí están computados junto a los del resto del hospital.

Los residuos químicos, por su parte, han experimentado reducciones notables en el HM y el HMT como resultado de la reducción de actividad general del primero y un notable descenso de los residuos procedentes de actividades de mantenimiento en el segundo (en torno al 24% con respecto a 2009).

Asimismo, la reducción de la producción de residuos citotóxicos registrada en el HM y el HMM es producto de la disminución de la actividad oncológica en ambos hospitales. En el HMT, por el contrario, si bien la actividad ha permanecido en niveles similares a los del 2009, se ha reducido significativamente el ratio, lo que sólo puede explicarse por una mejora en la segregación de este tipo de residuos.

Por último, en relación a los líquidos de revelado, el incremento experimentado en el HM carece de interés dado que la reveladora luz-día que los generaba fue sustituida a finales de año por una procesadora digital. En el HMT, por su lado, el número de mamografías realizadas a lo largo de 2010 ha sido significativamente superior al de 2009 y esto ha propiciado una disminución del ratio con respecto a dicho año.

3.6 Proveedores y Colaboradores

Proveedores

Al igual que ha ocurrido con las sociedades y aseguradoras de salud, el número de proveedores de **HM Hospitales** 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 de **HM Hospitales**, la construcción de nuevos centros, la incorporación de personal y la puesta en marcha de nuevos departamentos corporativos, servicios hospitalarios y unidades asistenciales.

Actualmente, **HM Hospitales** tiene dados de alta un total de 485 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 de **HM Hospitales**, y conforme a los requisitos que establece la norma **DIN-EN-ISO 9001:2008**, 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 de **HM Hospitales** 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, **HM Hospitales** 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 99.

3.7 Accionistas

El proyecto hospitalario de **HM Hospitales** 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 de **HM Hospitales** 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 de **HM Hospitales** cuentan con 92 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 a 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 posible, así como una educación sanitaria óptima que le permita la conservación de su salud y la prevención de enfermedades.

HM Hospitales 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, **HM Hospitales** 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 9001:2008**, **DIN-EN-ISO 14001:2004**, **OHSAS 18001:2007** y **SGE-21 (de Forética)**-. Estas 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 **HM Hospitales**.

Asimismo, y como resultado de este compromiso en una sociedad global, pero desigual, **HM Hospitales** colabora desinteresadamente en la asistencia a determinados grupos y sociedades para el diagnóstico y tratamiento de determinadas patologías y/o personas. Por ello, mantiene convenios con la Asociación Española Contra el Cáncer, con quien colabora de forma conjunta en la asistencia de adultos 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, que en 2010 se desplazó a Marruecos con material y medicamentos necesarios aportados por **HM Hospitales**; con la Universidad CEU San Pablo y otras instituciones, que organizaron por tercer año consecutivo una misión de ayuda sociosanitaria en Perú con voluntarios de la citada universidad y nuestro grupo hospitalario; 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, **HM Hospitales** lleva a cabo acciones en este sentido dirigidas también a sus trabajadores.

Así, en 2008 **HM Hospitales** 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, dejó patente el compromiso claro y manifiesto de la Dirección, así como de su órganos directores, por mejorar las condiciones de sus trabajadores y potenciar y facilitar todas las medidas y vías de conciliación de la vida familiar y laboral de los mismos.

En línea con esta trayectoria, en 2009 se preparó el Protocolo para la prevención y tratamiento del acoso laboral y sexual en el trabajo, fruto del interés constante de **HM Hospitales** 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.

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 su personal, 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 nuestros trabajadores.

Así, se ha consolidado la línea de negociación y suscripción de

acuerdos y convenios para trabajadores y colaboradores de **HM Hospitales**, potenciando los beneficios sociales para nuestro personal, tanto a través de acuerdos propios como mediante el Club del Empleado, lo que se ha convertido en un distintivo de la misma por el que ésta apuesta firmemente.

Un ejemplo de ello es el Protocolo de Compromiso Compartido, que nació en 2009 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, y que se ha consolidado en 2010, con mayor participación de los empleados y varias propuestas premiadas, por su viabilidad e interés. La iniciativa confirma el convencimiento de **HM Hospitales** de que nuestros trabajadores pueden aportar mucho, y permite 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, valoradas, y, si además se consideran viables e implementables, también reconocidas y recompensadas.

En el mismo apartado dirigido a sus empleados, se diseñó y lanzó un Sistema de Retribución Flexible por el que éstos pueden aprovechar las ventajas fiscales existentes, centrado en los dos productos -cheque guardería y seguros médicos- en los que los trabajadores manifestaron estar más interesados, y que tuvo una gran acogida. La promoción de un Plan de Movilidad Sostenible dirigido a la conservación del medio ambiente y la prevención de riesgos laborales forma parte también de la estrategia de responsabilidad social corporativa de **HM Hospitales**.

Asimismo, **HM Hospitales** ha reforzado su política interna de promociones profesionales en todos sus hospitales, tanto intercentros como interdepartamentales, con un incremento significativo de las mismas. Nuestro personal se beneficia de mejoras en sus condiciones laborales, incluso personales por motivos de conciliación y turnos de trabajo, evidenciando un desarrollo profesional dentro de la organización.

Entre las vías de acercamiento con nuestro personal, se afianzó igualmente la comunicación vertical, gracias a los buzones de sugerencias -tanto los físicos instalados en nuestros hospitales, como a través de 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.

Pero sobre todo destaca el lanzamiento de *Nuestra Gaceta*, un periódico trimestral interno creado por y para nuestros trabajadores, con la colaboración de los mismos, con interesantes secciones, que funciona como vehículo de comunicación e información interna, y que se ha constituido como nexo de unión entre nuestro personal, generando cohesión y reforzando el espíritu de **HM Hospitales**.

Asimismo, a propuesta de un colectivo de nuestros trabajadores amantes del deporte, con el apoyo de la Dirección y en su línea de promover acciones destinadas a mejorar la calidad de vida de nuestro personal y su integración en la empresa, se puso en marcha en 2009 el Club del Corredor para fomentar la práctica del deporte entre el personal de **HM Hospitales** como hábito de vida saludable y animar a practicarlo y disfrutarlo junto a compañeros y amigos. Este club fue el origen y preludio de la I Carrera Popular Solidaria HM Corre por la Vida, celebrada en 2010 a favor de la lucha con-

tra el cáncer, y que ya ha iniciado su trayectoria de continuidad en 2011, en esta ocasión a favor de Unicef. En esta misma línea se renovó y amplió un acuerdo de patrocinio y colaboración con la Agrupación Deportiva Torreldones (Baloncesto Torreldones) en favor del deporte en la Comunidad de Madrid.

Entre los primeros pasos dados en materia de voluntariado corporativo destaca la organización en diciembre, con motivo de las fiestas navideñas, de la I Operación Kilo, en colaboración con el Banco de Alimentos de Madrid -iniciativa que persigue consolidarse en sucesivos años-, así como de sesiones informativas y de sensibilización con la Fundación Meniños; una línea por la que se sigue apostando y trabajando en 2011, coincidiendo con el año europeo del voluntariado corporativo, y concienciado a todos nuestros colaboradores.

También a finales del año se celebró el primer concurso de belenes entre nuestro personal de todos los centros de **HM Hospitales**, iniciativa que despertó gran expectación y animó esos días navideños, contribuyendo a generar un ambiente de trabajo mejor aún en los diferentes servicios. La entrega de los premios y reconocimientos a los ganadores coincidió con la celebración de los ya tradicionales cócteles de cada hospital, en los que también, y por primera vez, se sortearon regalos entre los trabajadores asistentes, resultando una experiencia muy bien recibida y valorada.

Con motivo del desarrollo de nuestro Plan Estratégico, además de realizar nuevamente a principios de 2010 la encuesta de clima laboral bienal, termómetro fundamental del ambiente y satisfacción de nuestros trabajadores, se establecieron unas nuevas líneas de desarrollo específicas, como los grupos de trabajo interdisciplinares, en los que, a través de varias sesiones con supervisores de los distintos hospitales y diferentes servicios, tanto sanitarios como no sanitarios, debatimos y avanzamos sobre aspectos importantes a mejorar, identificados en las citadas encuestas. Fruto de esas reuniones y del consenso de las mismas surgieron una serie de proyectos e iniciativas que se han ido aplicando o están en vías de hacerlo.

También, y en sintonía con la mencionada línea, se planificaron las primeras acciones formativas para mandos intermedios y supervisores, que incidieron en habilidades y competencias de gestión y dirección. Estas jornadas resultaron un éxito, y gracias a ellas los participantes pudieron adquirir algunas herramientas interesantes en materia de liderazgo, organización, gestión de equipos, organización del tiempo, etc.

Los datos de rotación y absentismo de 2010 son fruto del trabajo bien hecho y de la línea por la que apostamos: fidelizar al personal con políticas atractivas que permitan valorar a **HM Hospitales**. La trayectoria estable tras su reducción en periodos anteriores que sigue el primero de estos índices y el comportamiento del segundo por debajo de la media de nuestro sector 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.

Los proyectos sociales promovidos por **HM Hospitales** se completan con iniciativas de educación sanitaria, como su participación en la acción "The Pink Energy", que además de recaudar fondos para la lucha contra el cáncer de mama, informó a la población sobre el diagnóstico precoz de la enfermedad y el aprendizaje de la autoexploración; o la realización de una serie de Jornadas Sanitarias sobre Oncología, celebradas en Torreldones para educar a la población general sobre melanoma y cáncer de colon, de mama y de próstata; así como con acciones solidarias, entre las que destaca la donación de la cuantía asignada al IX Premio Reflexiones a la Opinión Sanitaria, que ganó el director general de **HM Hospitales**, al padre Ángel, responsable de la ONG Mensajeros por la Paz, para prestar ayuda a los afectados por el cólera en Haití.

Por último, también se han realizado estrategias dirigidas a sensibilizar acerca de necesidades concretas en materia de salud, como las cenas solidarias realizadas los martes de marzo de 2010 para a favor de la Unidad de Mama del CIOCC, o la campaña para promover el trasplante de médula ósea llevada a cabo por la Unidad de Hematología y Oncología Pediátrica de **HM Hospitales**; y otras destinadas a nuestros pacientes más vulnerables, tales como el acuerdo alcanzado con la Fundación Antena 3 para difundir en los hospitales universitarios Montepíncipe y Torreldones el canal infantil FAN 3, con programación especialmente diseñada para los niños que se encuentran hospitalizados.

En resumen, **HM Hospitales** 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 año 2010 fue generoso en premios y reconocimientos a **HM Hospitales**, así como a sus centros, servicios, iniciativas y personal, fruto de la calidad profesional y humana de todos los que formamos parte de este proyecto y de nuestro esfuerzo por ofrecer a nuestros pacientes la mejor asistencia sanitaria.

Desde el punto de vista más genérico, en enero de 2010 **HM Hospitales** y el Centro Integral Oncológico Clara Campal fueron galardonados con los **premios Medical Economics 2010** al "Mejor Grupo Hospitalario" y a la "Mejor Innovación en Medicina Privada", respectivamente, en reconocimiento al modelo de asistencia sanitaria que representan. Tres meses después, nuestro grupo también fue galardonado como "Institución Sanitaria más destacada" en los **Premios Humanismo y Medicina 2010**, concedidos por el Instituto de Bioética y Humanidades Médicas y la Fundación Semergen.

También a principios de año, la **Asociación de la Prensa de Madrid (APM)** entregó una placa conmemorativa al Dr. Emilio Vicente, director del Servicio de Cirugía General y Digestiva del Hospital Universitario Sanchinarro, por su colaboración y trabajo profesional al servicio de la APM y a su dilatada trayectoria dentro del ámbito de la salud.

En cuanto a nuestras iniciativas, también fueron refrendadas por galardones. Un ejemplo de ello fue el acuerdo de la Fundación HM y la Fundación CNIO Carlos III para fomentar conjuntamente la innovación en el diagnóstico y tratamiento del cáncer, que recibió uno de los **Premios a las Mejores Ideas de 2010 de *Diario Médico*** en la categoría de gestión.

Por último, y en un apartado especial, el Dr. Juan Abarca Cidón, director general de **HM Hospitales**, recibió por su parte el **IX Premio Reflexiones a la Opinión Sanitaria** por su artículo "En defensa de la sanidad privada", publicado en *Diario Médico* en septiembre de 2009. La cuantía de 6.000 euros asignada a este reconocimiento fue donada por el Dr. Abarca Cidón al padre Ángel, responsable de la ONG Mensajeros por la Paz, para prestar ayuda a los afectados por el cólera en Haití.

Como en años anteriores, 2010 fue un año positivo también en este aspecto para **HM Hospitales**, que inició el presente ejercicio continuando esta misma trayectoria, y recibiendo, entre otros, el **Premio Medical Economics 2011** al "Mejor Grupo Hospitalario", el Premio Ejecutivos en la categoría de "Calidad", el **Premio ABC Salud** al Hospital Privado del Año, en la Categoría "Entidades y Empresas Sanitarias", por su Servicio Más Relevante, el CIOCC.

Destaca también la confirmación de **HM Hospitales** como **tercera empresa de asistencia sanitaria con mejor reputación** de nuestro país en el primer año que el grupo hospitalario participa en el **Índice Merco** (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa) y la distinción de **Socio de Honor** que la Sociedad Española de Directivos de Salud (**Sedisa**) entregó al Dr. Juan Abarca Campal, presidente y consejero delegado de **HM Hospitales**.

La Cátedra Fundación Hospital de Madrid - Fundación Lilly - Universidad CEU San Pablo de Terapias Personalizadas en Oncología y el robot quirúrgico Da Vinci de **HM Hospitales** fueron otros de los proyectos reconocidos en 2011 con sendos premios a las **Mejores Iniciativas del Año** y a las **Mejores Ideas del Año**, entregados por *Correo Farmacéutico* y *Actualidad Económica*, respectivamente.

3.9 HM Hospitales en los Medios de Comunicación

La presencia de **HM Hospitales** en los medios de comunicación españoles, y con una tendencia al alza también en los extranjeros, ha sido creciente y constante en 2010, lo que consolida la reputación de la empresa, optimiza el conocimiento de la misma en el sector sanitario, amplía sus perspectivas de negocio y fideliza a nuestros pacientes. Así, los resultados positivos obtenidos en este apartado por **HM Hospitales** se traducen en las numerosas e importantes informaciones de las que ha sido protagonista a lo largo del año. Éstas son algunas de las más destacadas

28-01-2010: **HM Hospitales** y el CIOCC son galardonados con los premios Medical Economics 2010 al Mejor Grupo Hospitalario y a la Mejor Innovación en Medicina Privada, respectivamente.

02-02-2010: Se inaugura oficialmente en el Hospital Universitario Sanchinarro el primer Centro de Estética Aplicada a la Salud de Ángela Navarro integrado en el ámbito hospitalario. Este servicio optimiza y completa la oferta de tratamiento integral y personalizado a los pacientes oncológicos de este hospital.

19-02-2010: El Programa Educacional en Síndromes Mielodisplásicos, celebrado en el HMS, señala la búsqueda de combinaciones efectivas de fármacos como principal reto actual en el tratamiento de los síndromes mielodisplásicos.

10-03-2010: La Ley de Investigación Biomédica y el próximo Real Decreto que desarrollará la normativa referente a los biobancos ofrecen las garantías jurídicas para el correcto equilibrio entre la protección de los derechos del sujeto fuente y el fomento de la investigación. Este es el principal valor añadido y el mayor logro de esta norma, según se expuso en la I Jornada Biobancos e Investigación Oncológica dentro del nuevo marco normativo, organizada por **HM Hospitales** y el Instituto de Salud Carlos III, con la colaboración de la Universidad CEU San Pablo y Medical Economics.

11-03-2010: La Fundación Hospital de Madrid, la Universidad CEU San Pablo y la empresa especializada en Implantología Klockner firman un convenio de colaboración para la creación de la Cátedra de Implantología Klockner, que proporcionará la información científica necesaria sobre los implantes dentarios, y se constituirá en foro de debate para los profesionales cuya actividad científica o profesional se centre en esta área del conocimiento y de la investigación.

28-01-2010. El Dr. Abarca Cidón y María Luisa Calderón, de HM Hospitales, (sexto y séptima por la derecha), con el resto de los participantes.



10-03-2010. Representantes de HM Hospitales y Medical Economics junto al resto de los participantes en la jornada.



11-03-2010. Los Doctores Cubillo y Manuel Hidalgo, miembros del Comité Organizador del III Curso Internacional en Neoplasias Digestivas.



23-03-2010. Miembros de la Fundación HM, la Fundación Lilly y la Universidad CEU San Pablo, tras la firma del convenio creador de la Cátedra.



25-03-2010. La Presidenta de la Comunidad de Madrid presidió el acto en presencia, entre otros, del Dr. Abarca Campal y el Consejero de Sanidad de la CAM.



29-04-2010. Foto de familia de los galardonados en los Premios Humanismo y Medicina, acto presidido por Javier Fernández Lasquetty.



23-05-2010. Momento de la salida de la I Carrera Popular Solidaria HM Corre por la Vida, en la que participaron más de 1.100 corredores.



11-03-2010: El III Curso Internacional en Neoplasias Digestivas analiza el tratamiento individualizado en el paciente con este tipo de tumores, así como las nuevas bases biológicas y su aplicación clínica actual.

23-03-2010: Nace la Cátedra Fundación HM-Fundación Lilly-Universidad CEU San Pablo de Terapias Personalizadas en Oncología, que promoverá desarrollos y actividades científicas y formativas en el ámbito de las terapias personalizadas, dando cabida inicial al área de la Oncología a través del marco y soporte de una plataforma funcional única, y permitirá impulsar esta área de conocimiento y creciente demanda.

25-03-2010: La Fundación HM y la Fundación Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas (CNIO) Carlos III firman un importante convenio de colaboración para la puesta en marcha de Unidades de Investigación Clínica Asociadas (UICA) del Programa de Investigación Clínica (PIC) del CNIO, con el objetivo de que éstas consigan un impacto en la salud de los pacientes con cáncer mediante el fomento de la innovación en el diagnóstico y tratamiento de la enfermedad, en un acto presidido por Esperanza Aguirre, presidenta de la Comunidad de Madrid.

29-04-2010: El *New England Journal of Medicine* publica una revisión a cargo del Dr. Manuel Hidalgo, director del CIOCC, que resume los avances de la última década en el abordaje del cáncer de páncreas. El trabajo asegura que el 25% de los pacientes de este tipo de tumor que son operados en este estadio precoz logra sobrevivir.

29-04-2010: **HM Hospitales** es reconocido como "Institución Sanitaria más destacada" en los Premios Humanismo y Medicina 2010, con los el Instituto de Bioética y Humanidades Médicas y la Fundación Semergen destacan las facetas humanísticas y los valores éticos de los profesionales e instituciones de diversos ámbitos relacionados con la práctica médica.

12-05-2010: *Obesity Surgery Journal* publica un estudio español sobre balón intragástrico realizado por el Dr. Gontrand López-Nava, del Servicio de Aparato Digestivo y Endoscopia del HMS, que concluye que esta técnica no quirúrgica constituye un método de ayuda seguro y eficaz para perder peso, sin mortalidad, y con muy baja tasa de morbilidad incluso en pacientes ambulatorios. Con esta investigación, el HMS se consolida como centro de referencia europeo en la utilización de este método, con más de 2.000 implantes realizados.

18-05-2010: La Biología Molecular se perfila como instrumento fundamental en el pronóstico del cáncer de tiroides. Esta fue la conclusión de los expertos que participaron en la I Jornada de la Unidad de Cirugía Endocrina del Hospital Universitario Madrid, que trató la patología tiroidea desde el punto de vista del diagnóstico y tratamiento del nódulo tiroideo.

23-05-2010: Un total de 1.119 corredores participan en la I edición de la Carrera Popular Solidaria HM Corre por la Vida, que recaudó más de 6.000 a favor de la lucha con-

tra el cáncer. La prueba, de 10 km de recorrido, cuya salida se instaló junto al Hospital Universitario Montepríncipe, nace con vocación de continuidad en los próximos años y con el objetivo de convertirse en referencia y en una de las principales pruebas solidarias del calendario madrileño de carreras populares.

24-05-2010: **HM Hospitales** da la bienvenida a los primeros médicos residentes que realizarán su formación postgrado en los centros de este grupo hospitalario. Pediatría, Obstetricia y Ginecología, y Oncología Radioterápica son las especialidades en las que las tres primeras MIR realizaron esta formación.

07-06-2010: El consejero de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid, Javier Fernández-Lasquetty, preside la entrega de los VI Premios de la Fundación HM, con los que cada año esta entidad reconoce la labor científica desarrollada en los distintos ámbitos de la Medicina Translacional y contribuye a la difusión de los últimos avances científicos. En el acto se entregaron también una beca de estancia clínica en el CIOCC, dos de Enfermería, dos de Técnico Superior de Imagen para el Diagnóstico, y una última de Técnico Superior de Radioterapia.

09-06-2010: Se presenta oficialmente el Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS), cuyo objetivo es poner en valor la aportación de la sanidad privada al sistema sanitario y dotar a este sector de una representación institucional acorde a la realidad en un contexto de colaboración y complementariedad con la sanidad pública, y del que **HM Hospitales** es miembro fundador y promotor.

11-06-2010: La combinación y administración concomitante de tratamientos mejora la acción tumoral y reduce resistencias en cáncer de mama. Así lo concluyeron los especialistas en la materia que participaron en la III Lección Conmemorativa Clara Campal, organizada por el CIOCC, el Instituto Roche, Medical Economics y la Universidad CEU San Pablo y auspiciada por la Sociedad Española de Oncología Médica y el Grupo Español de Investigación del Cáncer de Mama, y que también abordaron la elevada incidencia de este tipo de neoplasia -el más frecuente en la mujer, con unos 16.000 nuevos casos cada año en España-, la importancia de la vía de PI3K (fosfatidilinositol-3-quinasa)/AKT y los tratamientos disponibles contra diferentes biomarcadores que forman esta vía de señalización intracelular.

12-07-2010: Tras un año y medio de funcionamiento, la Unidad CIOCC-START de Fases I en Oncología incluye en su programa al paciente número cien. El responsable del servicio, el Dr. Emiliano Calvo, destaca los objetivos de crecimiento alcanzados por el mismo, tanto en número de fármacos disponibles como en el de pacientes tratados, manteniéndose los mayores estándares de calidad y un reconocimiento internacional.

20-07-2010: **HM Hospitales** y la Facultad de Medicina de la Universidad CEU San Pablo ponen en marcha un plan de formación continuada no presencial, dirigido a licenciados y graduados en Ciencias de la Salud, principalmente en Medicina y Enfermería.

27-07-2010: La recientemente puesta en marcha Unidad de Electrofisiología Cardíaca y Arritmología Clínica de **HM Hospitales** se dota con un programa de Holter de eventos para el diag-

07-06-2010. Foto de familia con los galardonados en los VI Premios de la Fundación HM.



11-06-2010. El Doctor Abarca Campal clausuró la III Lección Conmemorativa Clara Campal.



27-7-2010. Equipo de la Unidad de Electrofisiología Cardíaca y Arritmología Clínica de HM Hospitales



19-10-2010. La Concejala de Sanidad de Torrelodones (a la izquierda), junto a los doctores García Rico (responsable de las Jornadas Sanitarias sobre Oncología), Cabrera, Marcos y Esparza.



15-10-2010. El ginecólogo y la enfermera de HM Hospitales explica a un grupo de pacientes en el interior del pink bus cómo realizar una autoexploración.



nóstico de arritmias cardíacas sintomáticas de aparición esporádica, que permite registrar la arritmia causante de los síntomas en el momento en el que se produce.

01-09-2010: El Consejo de Administración de **HM Hospitales**, dentro de su estrategia de crecimiento, incorpora a su plantilla a Alejandro Abarca Cidón como nuevo Director Financiero del grupo. Licenciado en Derecho y en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Pontificia de Comillas (ICADE), además de MBA por el Instituto de Empresa, Alejandro Abarca Cidón fue Responsable Financiero de esta empresa hospitalaria durante los años 2003 y 2004, coincidiendo con las fases de financiación de los hospitales universitarios Torrelodones y Sanchinarro, y participando en la definición e implementación de la estrategia de expansión de **HM Hospitales**.

14-09-2010: Los servicios de Cirugía General y Digestiva del HMM, el HMS y el CIOCC, en colaboración con su Servicio de Oncología, inician en estos hospitales el Programa de Quimioterapia Hipertérmica Intraperitoneal (HIPEC), cuya asociación con una citoreducción primaria óptima condiciona una mayor supervivencia y un periodo libre de enfermedad más prolongado.

19-10-2010: El cáncer de próstata es el tema que centra la última de las Jornadas Sanitarias sobre Oncología celebradas desde junio, con la participación de distintos profesionales de **HM Hospitales**, en el Centro Municipal de Servicios Sociales de Torrelodones. La iniciativa, organizada por este grupo hospitalario y el Ayuntamiento de Torrelodones, y dirigida a fomentar la educación sanitaria entre la población general, trató también sobre el melanoma, el cáncer de colon y el cáncer de mama.

15-10-2010: **HM Hospitales** participa en la iniciativa solidaria "The Pink Energy", impulsada por Energizer y la Fundación para la Educación y la Formación en Cáncer (Fefoc) para recaudar fondos para la lucha contra el cáncer de mama. El movimiento incluyó un servicio gratuito e itinerante para informar sobre el diagnóstico precoz de la enfermedad y el aprendizaje de la autoexploración, el Pink Bus, una unidad móvil gratuita y de libre acceso, en la que enfermeras y ginecólogos del grupo informaron a las mujeres que pasaron por ella sobre estos aspectos del cáncer de mama.

21-10-2010: Se calcula que la estancia media de los pacientes en el hospital tras someterse a una cirugía mínimamente invasiva de la columna vertebral se reduce aproximadamente un 30 por ciento, aseguraron los expertos reunidos en la Jornada de Actualización en Cirugía MIS y Percutánea de la Columna Vertebral, organizada por **HM Hospitales**, en colaboración con la Universidad CEU San Pablo y Biomet, para poner en común las dificultades, los resultados y los últimos avances registrados en este tipo de cirugía.

02-11-2010: **HM Hospitales** presenta la incorporación a su cartera de servicios del robot quirúrgico de última generación Da Vinci, instalado en el HMS, que pone a disposición de todos los pacientes de la sanidad privada madrileña, y con el que este grupo hospitalario se confirma a la cabeza de la innovación tecnológica sanitaria. **HM**

Hospitales adquiere esta técnica "con la intención de que sea accesible a cualquier usuario de la sanidad privada a través de la compañía aseguradora que considere la opción de incorporarla a su cartera de prestaciones", según palabras del Dr. Juan Abarca Cidón, director general del grupo hospitalario, y para hacer realidad su objetivo de ofrecer a todos los usuarios "cualquier tecnología sanitaria, y que todos puedan recibir la misma atención en salud, vivan donde vivan, y en las mismas condiciones".



02-11-2010. Intervención con el robot Da Vinci de HM Hospitales en el Hospital Universitario Sanchinarro.



12-11-2010. El Concejal de Deportes de Torrelodones presidió la firma del convenio, junto a los miembros de HM Hospitales y Baloncesto Torrelodones.

12-11-2010: Apoyar a la comunidad del deporte e impulsar un proyecto de alto interés para el entorno de la zona noroeste de Madrid en lo referente a la importante labor social de promoción del deporte de base en general y del baloncesto en particular es el objetivo del acuerdo de patrocinio firmado por **HM Hospitales** y la Agrupación Deportiva Torrelodones (Baloncesto Torrelodones), que renueva y amplía la colaboración en este sentido que ambas entidades ya mantenían desde hace años.

23-11-2010: El 4º Congreso Europeo de Pacientes, Innovación y Tecnologías inauguró sus conferencias con una ponencia del Dr. Manuel Hidalgo sobre "Tratamientos innovadores en el cáncer en fase III", además de contar con la participación de **HM Hospitales** con un stand informativo sobre su oferta sanitaria.



30-11-2010. El Doctor Abarca Cidón recogió el premio junto a otros galardonados.

30-11-2010: El convenio de colaboración para la puesta en marcha de Unidades de Investigación Clínica Asociadas del Programa de Investigación Clínica del CNIO, firmado a principios de año entre las fundaciones Hospital de Madrid y CNIO Carlos III, es galardonado con uno de los Premios a las Mejores Ideas 2010, concedidos por *Diario Médico*.

10-12-2010: Los oncólogos participantes en el 1st START-CIOCC International Symposium on Novel Anticancer Agents for Medical Oncologists, organizado por la Cátedra Fundación HM-Fundación Lilly-Universidad CEU San Pablo de Terapias Personalizadas en Oncología, apuestan por realizar estudios terapéuticos con potenciales nuevos fármacos dirigidos a aquellos pacientes con buena funcionalidad orgánica y poco sintomáticos, pero en los que los tratamientos convencionales disponibles para su enfermedad han fracasado, tal y como demuestra el programa CIOCC-START de Fases I en Oncología.

13-12-2010: Con el objetivo de hallar nuevas alternativas para tratar el cáncer de páncreas e incrementar su tasa de supervivencia, el Dr. Manuel Hidalgo, director del CIOCC, lidera un estudio publicado en la versión online de la revista *Molecular Cancer Therapeutics* para el tratamiento personalizado de pacientes con esta neoplasia, cuyas principales causas de mortalidad son la metástasis y la resistencia a los fármacos.

Impactos

Las acciones y estrategias en materia de Comunicación de **HM Hospitales** se evalúan contabilizando el número de repercusiones por cada tipo de soporte, cantidad de menciones al acto que se comunica, menciones al grupo y audiencia potencial que ha tenido.

En 2010 se contabilizaron 50 actos de comunicación específicos, que tuvieron un total de 1.245 repercusiones en medios de comunicación, frente a las 1.038 que se alcanzaron el año anterior. Estas repercusiones se tradujeron en 1.334 menciones a los propios actos y en 5.346 menciones a **HM Hospitales**. Asimismo, las acciones en comunicación emprendidas en 2010 consiguieron más de 230 millones de audiencia.

Frente a las comunicaciones relacionadas con el simposio sobre la nueva Gripe A, y los premios Edimsa y Madrid Excelente II, seguidos por la II Lección Conmemorativa Clara Campal, que fueron los actos que más repercusión tuvieron en 2009, la presentación del Da Vinci y la primera edición de la carrera popular solidaria HM Corre por la Vida fueron las acciones que más impactos lograron en 2010.

En cuanto a la audiencia, la presentación del robot quirúrgico también figuró entre las dos acciones concretas que obtuvieron mayores cifras (superando los 13,17 millones), sólo precedida por la inauguración del centro de Ángela Navarro en el Hospital Universitario Sanchinarro, que llegó a más de 17 millones de personas. Respecto a las acciones publicitarias, llegaron a una audiencia cercana a los 10 millones.

Impactos del HM Hospitales en medios de comunicación en 2010

ACTO	Nº REPERCUSIONES					MENCIONES		
	Papel	Digital	Radio	TV	Total	Al Acto	A la Compañía	Audiencia
Acuerdo con Club Baloncesto Torrelodones	0	7	1	0	8	8	76	198.180
Acuerdo con Fundación A3 (Canal FAN3)	0	12	0	0	12	12	51	198.156
Acuerdo en beneficio de usuarios de Orbyt	6	6	0	0	12	46	34	2.197.084
Apertura de centro Ángela Navarro en el HMS	8	10	0	3	21	21	96	17.284.589
Alta de Godín del HMM	7	18	0	0	26	27	28	12.500.535
Bienvenida a primeros médicos residentes	0	11	1	0	12	12	135	295.286
Colaboración con "The Pink Energy" (Energizer)	1	18	2	4	25	25	88	3.070.102
Colocación del último modelo Captivia de prótesis Valiant	2	6	1	0	9	9	36	663.239
Curso de actualización en urgencias	0	8	1	0	9	9	27	300.895
El LDT participa en el programa Vantage	1	7	0	0	8	8	52	277.150
El LDT participa en el programa Detección HER2 en cáncer gástrico	0	9	0	0	9	9	42	197.694
Firma de Cátedra de implantología Klockner	2	17	0	0	19	19	88	815.990
Firma de Cátedra de Terapias Personalizadas en Oncología	3	8	0	0	11	11	77	491.100
Firma de Convenio con el CNIO	18	24	0	0	42	42	291	7.399.698
I Carrera HM Corre por la Vida	14	35	2	0	51	51	329	8.912.689
I Jornada de la Unidad de Cirugía Endocrina	0	5	0	0	5	5	15	101.558
III Lección Conmemorativa Clara Campal	2	21	1	0	24	24	211	850.863
III Curso Internacional en Neoplasias Digestivas	1	12	0	0	13	13	73	559.301
Identificación de gen implicado en cáncer de pulmón	2	14	0	0	16	17	18	821.969
Incorporación de Alejandro Abarca a HM Hospitales	3	8	0	0	11	25	29	1.223.720
Inicio de la formación clínica de estudiantes	1	7	0	0	8	8	84	391.644
Inicio de la oferta sanitaria en la Ciudad del Grupo Santander	0	7	0	0	7	7	88	222.030
Inicio del programa de Hoiter de eventos	2	20	0	0	22	46	51	1.617.431
Inicio del programa HIPEC en HM Hospitales	0	5	1	0	6	6	108	118.130
Intervenciones de disfunción eréctil en el HMS	1	4	0	0	5	5	31	329.079
Jornada MIS y Percutánea en columna vertebral	2	12	1	0	15	19	27	531.220
Jornadas Nacionales SEDISA	0	5	0	0	5	5	4	104.727
Jornadas Sanitarias sobre Oncología	0	6	1	0	7	7	49	335.083
Jornada Sanitaria sobre Oncología (cáncer de mama)	1	10	0	0	11	11	82	1.454.393
Jornada sobre Biobancos e Investigación Oncológica	2	9	0	0	11	11	83	398.264
Nuevas prestaciones a menores enfermos de gravedad	11	36	0	0	49	49	49	5.244.078
Nuevos fármacos en cáncer renal	1	17	0	0	18	18	20	454.922
Participación en Congreso Europeo de Pacientes	0	13	0	0	13	13	140	207.928
Participación en Cumbre de Gestión Sostenible	0	6	0	0	6	6	31	58.480
Publicación de Estudio sobre DIU en "Annals of Oncology"	2	38	0	0	41	41	102	2.735.881
Publicación de Estudio sobre cáncer de páncreas en "Molecular Cancer Therapeutics"	3	4	1	0	8	8	17	439.996
Paciente número 100 en la Unidad CIOCC-START	1	6	1	0	8	13	12	520.814
Participación del Dr. Hidalgo en Jornada Medicina Personalizada	4	16	0	0	20	25	94	2.628.765
Plan de formación continuada On-line	1	5	1	0	7	7	43	316.914
Premio Fundación SEMERGEN	2	8	0	0	10	10	45	1.347.398
Premio Medical Economics	6	6	0	1	13	13	102	764.196
Premio Mejores Ideas de Diario Médico	1	5	0	0	6	6	9	304.864
Premio Reflexiones	4	9	0	0	14	14	14	1.593.489
Presentación del Robot Da Vinci	24	53	2	2	82	82	693	13.178.552
Programa Educativo en Síndromes Mielodisplásicos	0	8	0	0	8	8	30	184.230
Publicación de Estudio sobre BIG en "Obesity Surgery"	6	17	1	1	25	25	66	3.960.572
Publicación de Estudio sobre cáncer de páncreas en "NEJM"	5	12	2	0	19	18	73	4.101.774
Puesta en marcha del Aula de Cirugía	1	8	0	0	9	9	65	395.701
Reconocimiento de la APM al Dr. Emilio Vicente	1	5	0	0	6	6	18	1.075.014
Seguridad para la HCE (participación en conf. sobre LOPD)	1	3	0	0	4	4	35	277.946
Simposium on Novel Anticancer Agents	0	4	0	0	4	4	4	121.637
Sistema de Identificación a través de huella digital	0	13	0	0	14	14	95	228.720
VI Premios de la Fundación HM	3	22	1	0	26	26	271	1.212.266
Varios HM Hospitales	167	163	17	3	362	364	666	115.643.075
Publicidad	23	10	0	0	33	33	249	9.810.680
TOTALES	346	828	38	14	1.245	1.334	5.346	230.669.682

4

Equipo de Dirección. Consejo de Administración

Memoria Anual

2010

HM Hospitales

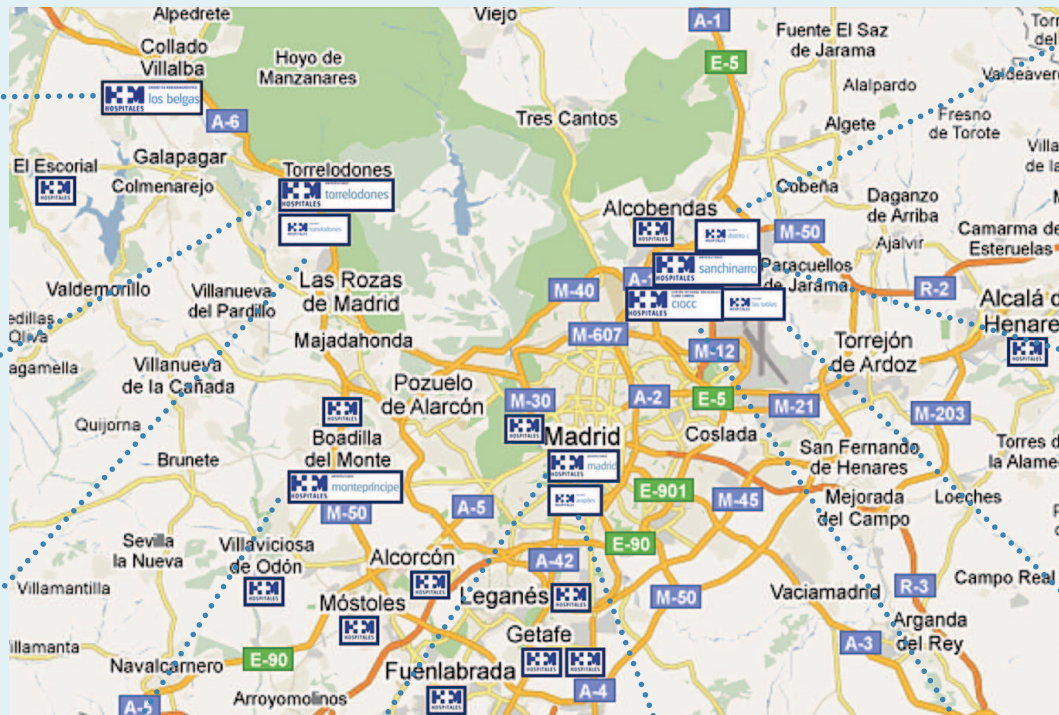
Equipos de Dirección

- Presidente y Consejero Delegado | **Dr. D. Juan Abarca Campal**
- Adjunta a la Presidencia | **Dra. Dña. Carmen Cidón Tamargo**
- Director General | **Dr. D. Juan Abarca Cidón**
- Director Financiero | **Sr. D. Alejandro Abarca Cidón**
- Directora de Laboratorio Central | **Dra. Dña. Elena Abarca Cidón**
- Directora de Gestión Hospitalaria y Calidad | **Dra. Dña. Celia Moar Martínez**
- Director Asistencial | **Dr. D. Pablo González Jerez**
- Director de Docencia e I+D+i | **Dr. D. Jesús Peláez Fernández**
- Director del Área de Compras | **Sr. D. Jose Luis García Oliva**
- Director del Área Técnica e Ingeniería Hospitalaria | **Sr. D. Luis Armenta Márquez**
- Director del Área Jurídica | **Sr. D. Álvaro Irurita Díez**
- Directora del Área de Comunicación, Marketing y RR.LL. | **Sra. Dña. María Luisa Calderón Calleja**
- Directora de Admisión Central | **Sra. Dña. Mar Martínez Cal**
- Director de Procesos | **Sr. D. Fernando Carracedo Folgar**
- Responsable de Medio Ambiente | **Sr. D. Javier Tejedor Montes**
- Directora de Medicina Preventiva | **Dra. Dña. Leonor Antolín Manuel**
- Directora de Prevención de RR.LL. | **Dra. Dña. Alicia de la Cuerda López**
- Adjunta a la Dirección Administrativa | **Dra. Dña. María Luisa Rodríguez Cortés**
- Directora de Documentación Clínica-Archivo | **Dra. Dña. Isabel Bule Farto**
- Director Administrativo | **Sr. D. Sergio Irurita Díez**
- Directora del Hospital Universitario Madrid | **Dra. Dña. Maribel Sánchez Galindo**
- Director del Hospital Universitario Montepríncipe | **Dr. D. Santiago Ruiz de Aguiar**
- Directora adjunta del Hospital Universitario Montepríncipe | **Dra. Dña. Virginia Soler Vígil**
- Director del Hospital Universitario Torreldones | **Dr. D. Carlos Mascias Cadavid**
- Directora del Hospital Universitario Sanchinarro | **Dra. Dña. Pilar Múgica Elorza**
- Adjunto a la Dirección del Hospital Universitario Sanchinarro | **Dr. D. Julio César Villanueva Flores**
- Director del Centro Integral Oncológico Clara Campal | **Dr. D. Manuel Hidalgo Medina**
- Director de Docencia | **Dr. D. José Luis González Pérez**
- Directora de Formación Continuada | **Sra. Dña. Rosana Campos Ortiz**
- Director del Área de Contabilidad | **Sr. D. Javier Reguera Errasti**
- Controller | **Sr. D. Javier González Espartero**
- Directora de Farmacia Central | **Sra. Dña. Fuensanta Gutiérrez Castaño**
- Director de Hostelería | **Sr. D. Ignacio Cidón García**
- Directora de Servicios Generales | **Sra. Dña. Isabel Trigo Blanca**
- Director de IT | **Sr. D. Sergio García Cebolla**
- Directora de Obras y Reformas | **Sra. Dña. Noelia de Dios Vega**
- Directora del Departamento Jurídico (LOPD) | **Sra. Dña. Maite Espina Castrillo**
- Director de RR.HH. | **Sr. D. Manuel Rodríguez Noguera**
- Directora de Comunicación | **Sra. Dña. Eva Sacristán Romero**

Consejo de Administración

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

Localizaciones HM Hospitales



Unidad de Radiodiagnóstico de la Clínica Médica Los Belgas-HM Hospitales

Pereda, 1-3. 28400 Collado Villalba. Madrid
Tlf: 902 08 85 91

Hospital Universitario Torrelodones

Avda. Castillo de Olivares, s/n. 28250 Torrelodones. Madrid
Tlf: 91 267 50 00

Policlínico del Hospital Universitario Torrelodones

Cudillero, 6. 28250 Torrelodones. Madrid
Tlf: 902 08 85 90

Hospital Universitario Montepríncipe

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

Hospital Universitario Madrid

Plaza del Conde del Valle de Suchil, 16. 28015 Madrid
Tlf: 91 447 66 00

Policlínico del Hospital Universitario Madrid

Arapiles, 8. 28015 Madrid
Tlf: 902 50 97 04

Otros policlínicos

Policlínico de Distrito C

Complejo Empresarial Telefónica
Ronda de la Comunicación, s/n. 28050 Madrid
Tlf: 91 427 51 53

Hospital Universitario Sanchinarro

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

Policlínico del Hospital Universitario Sanchinarro

Atapuerca, 8. 28050 Las Tablas Madrid
Tlf: 902 08 85 92

Centro Integral Oncológico Clara Campal

c/ Oña, 10. 28050 Sanchinarro. Madrid
Tlf: 902 10 74 69

HM HOSPITALES.
Oficinas Centrales: 91 444 42 44.
Fax.: 91 445 86 02

Empresa Certificada:



Hospital de Madrid, S.A. | CIF: A-79325858 | Pza. Conde del Valle de Suchil, 16 | 28015 Madrid





Oficinas Centrales HM Hospitales
Pza. Conde del Valle de Suchil, 2
28015 Madrid
Tel. 91 444 42 44



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



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



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



Hospital Universitario Sanchinarro
Oña, 10
28050 Sanchinarro. Madrid
Tel. 91 756 78 00



Centro Integral Oncológico Clara Campal
Oña, 10
28050 Sanchinarro. Madrid
Tel. 902 10 74 69