



RESUMEN EJECUTIVO  
**HM 2013**

MEMORIA ANUAL HM HOSPITALES 2013



RESUMEN EJECUTIVO  
**HM 2013**  
MEMORIA ANUAL HM HOSPITALES 2013



# SUMARIO

04

## GRUPO HM HOSPITALES

2013, EL AÑO DE LA GENEROSIDAD Y EL COMPROMISO.

NUEVA ORGANIZACIÓN

08

## NUESTROS HOSPITALES

HOSPITAL UNIVERSITARIO HM MADRID

HOSPITAL UNIVERSITARIO  
HM MONTEPRÍNCIPE

CENTRO INTEGRAL DE  
ENFERMEDADES CARDIOVASCULARES  
HM CIEC

HOSPITAL UNIVERSITARIO  
HM TORRELODONES

HOSPITAL UNIVERSITARIO  
HM SANCHINARRO

CENTRO INTEGRAL ONCOLÓGICO  
CLARA CAMPAL HM CIOCC

HOSPITAL UNIVERSITARIO  
HM NUEVO BELÉN

16

## DOCENCIA

DOCENCIA Y FORMACIÓN  
CONTINUADA

DOCENCIA UNIVERSITARIA DE  
HM HOSPITALES

JÓVENES CON FUTURO.  
FORMACIÓN PROFESIONAL

20

## INVESTIGACIÓN

INVESTIGAR EN CIFRAS

UNIDAD DE ENSAYOS  
CLÍNICOS

LABORATORIO DE DIANAS  
TERAPÉUTICAS

24

## HM EN CIFRAS

MAGNITUDES ECONÓMICAS

CAPACIDAD HOSPITALIZACIÓN

ÍNDICES ASISTENCIALES

PACIENTES Y USUARIOS

30

## FUNDACIÓN HOSPITAL DE MADRID

CEAS

CEIC

32

## 2014

AÑO 2014.  
AÑO DE RETOS

## 2013, EL AÑO DE LA GENEROSIDAD Y EL COMPROMISO



Trabajar a diario con el reto de seguir mejorando. Ofrecer a nuestros pacientes un servicio de mayor excelencia. Apostar por tecnología sanitaria de vanguardia, por las bondades de la investigación, por el futuro que nos traerá la docencia y por los mejores profesionales, comprometidos e ilusionados, han sido en estos casi 25 años de existencia el código genético de **HM Hospitales**.

Ese **espíritu fundacional es el que ha prevalecido inalterable** desde nuestro nacimiento y es el que nos debe servir de guía **para afrontar el futuro con garantías de éxito**.

Por eso, 2013 ha sido para todos los que formamos parte de **HM Hospitales** un año muy importante y en el que, a pesar del escenario difícil por el que pasa el tejido empresarial español, nuestra trayectoria de crecimiento estable, solvente, sólido y coherente con nuestra forma de hacer **Medicina de calidad** se ha mantenido en valores que me hacen sentirme especialmente orgulloso.

Nuestras cifras, desde un punto de vista global, demuestran que **somos una organización sana**; buenos resultados económicos, datos asistenciales que mejoran año a año y retos estratégicos alcanzados son la mejor muestra de la estabilidad y solvencia necesaria para encarar nuestro futuro con garantías e ilusiones renovadas.

En lo que afecta a nuestra actividad Asistencial, Científica y Docente, gozamos también del **reconocimiento general por la labor realizada** en este año 2013. Claros ejemplos del mismo son la concesión del Premio "Mejores Ideas" de Diario Médico para nuestro Servicio de Secuenciación Masiva de genes relacionados con cáncer puesto en marcha hace más de un año por el Laboratorio de Dianas Terapéuticas o el Premio concedido por la publicación Actualidad Económica a HM CIEC por haberse consolidado como un Centro de Referencia en plena época de crisis económica. Por otro lado, la Aplicación para Ipad "contigo" que, destinada a mujeres que sufren cáncer de mama, ha gozado en el año 2013 de gran cantidad de reconocimientos entre los que destaca el premio a la mejor App en la categoría de salud en los "Mobile for Good Europe Awards" que entrega la Fundación Vodafone en Bruselas.

Desde el punto de vista organizativo, 2013 es el año en el que hemos sentado las bases de lo que somos y queremos ser en el futuro. Porque hemos acometido, con total generosidad por parte de toda la organización, las reformas organizativas que nos permiten ofrecer a nuestros grupos de interés una mayor estabilidad y garantías de que **somos capaces de crecer más, pero también de crecer mejor**.



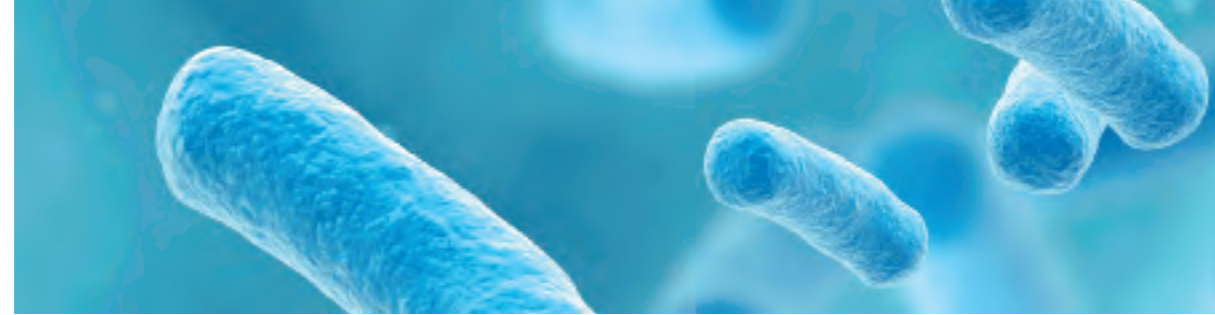
El plan de expansión 2013/2018 cuenta con **3 pilares de organización interna fundamentales** que, basados en nuestros valores fundacionales, deben hacernos ser una organización más competitiva, más eficiente y más cercana:

- Una organización **más competitiva** es aquella que trabaja la transversalidad y pone en valor la aportación de las personas.
- Una organización **más eficiente** es aquella que busca resultados positivos en el corto plazo pero sin olvidar de dónde viene y en qué se quiere convertir.
- Una organización **más cercana** es aquella que se hace más accesible, más transparente y abierta, integradora y diversa.

Todo este nuevo modelo de organización persigue, en resumen, mantener lo mejor que tenemos, no olvidar nunca quienes somos y qué nos ha llevado a **ser el referente para la Sanidad Privada en nuestro país**. Y desde esos principios construir un futuro mejor, siempre desde el convencimiento de que **nuestro Modelo de Sanidad** tiene mucho recorrido aún.

Por todo ello, quiero decir que me siento muy orgulloso de todos y cada uno de los que forman parte de **HM Hospitales**. Por su generosidad, coraje y compromiso con, en definitiva, un objetivo único: la calidad en la asistencia sanitaria que ofrecemos a nuestros pacientes. Algo a lo que no renunciaremos nunca y que me consta que es la mejor garantía de presente y futuro.

**Dr. D. Juan Abarca Campal**  
Presidente HM Hospitales



## PREPARADOS PARA CRECER



La sanidad privada en España está, posiblemente, ante una de las épocas de mayor cambio que se recuerdan. La crisis económica y de valores, la falta de una política clara de inversiones por parte de las Administraciones Públicas y la necesidad de modernizar el sector hospitalario privado, son los ejes sobre los que se va a basar, en el próximo lustro, una transformación sin precedentes en la historia de nuestro sector en España.

Desde **HM Hospitales** llevamos años sabiendo que esta “revolución” iba a llegar. Y también sabíamos que nuestra propuesta de modelo de sanidad y de modelo de gestión, eran el camino a seguir. Porque hoy, no sólo se trata de ser bueno, también hay que ser competitivo.

Socializar la sanidad privada a través del concierto con todas las aseguradoras, dotar a nuestros equipos médicos de la última tecnología y de los últimos avances, la investigación con mayúsculas y formar con excelencia a futuros profesionales, son el primer paso de la empresa hospitalaria del siglo XXI.

Ir un paso más allá es el de hacer la empresa sostenible. Dar un servicio de excelencia y aportar valor a la sociedad desde la responsabilidad y el compromiso con todos nuestros grupos de interés: pacientes, empleados, accionistas, proveedores,... garantizándoles que una gestión excelente es la mejor garantía de cumplir con ese compromiso adquirido con ellos y con la sociedad.

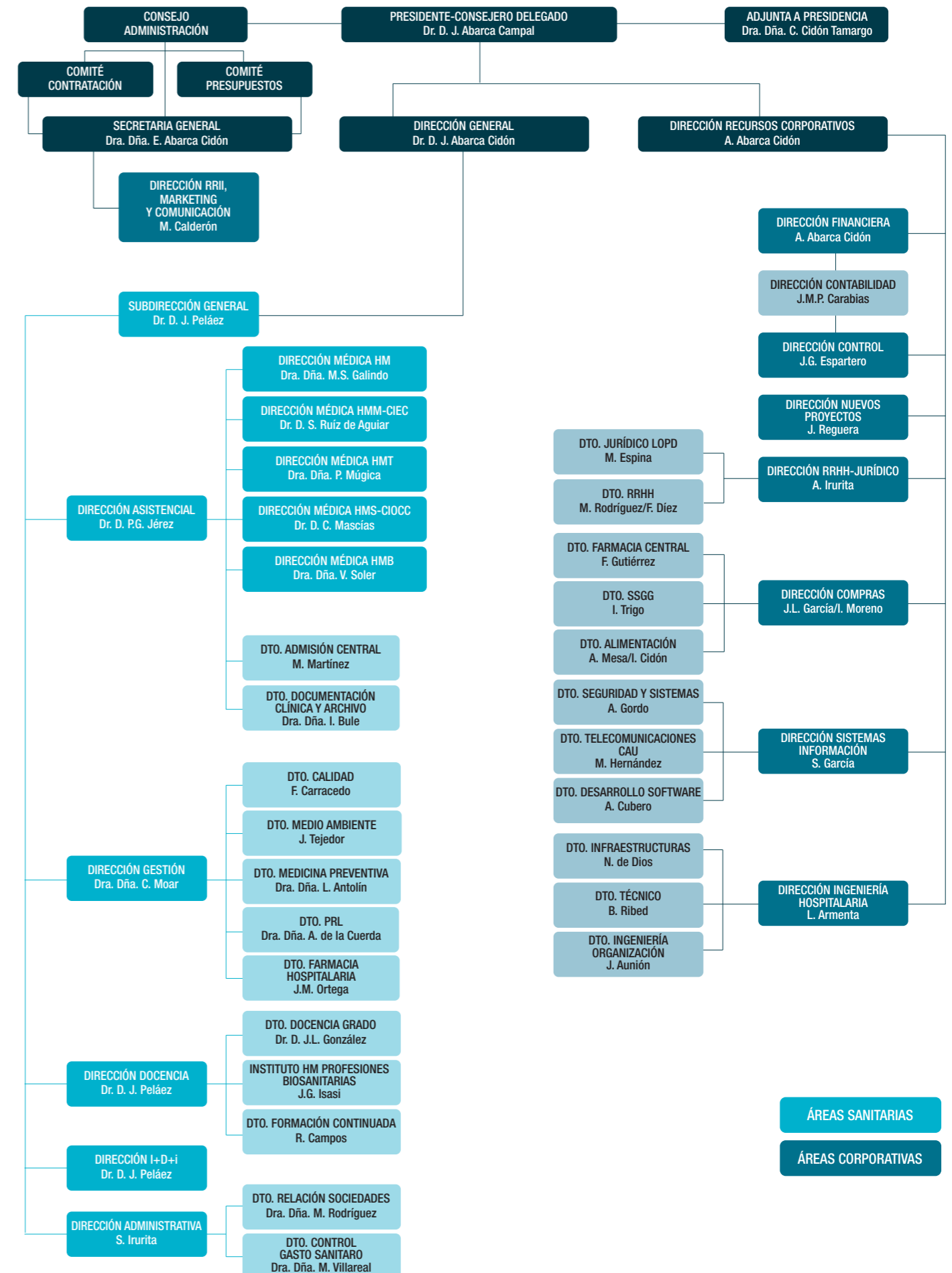
Por todo ello, en 2013 hemos realizado una serie de cambios organizativos que nos preparan para avanzar en este camino. A que todos y cada uno de los que formamos parte de la familia **HM Hospitales** ayudemos en el proceso de adaptación a esta nueva realidad, cada uno desde nuestra responsabilidad y trabajando en equipo.

Nos sentimos muy orgullosos del equipo que nos acompaña en este camino, sabemos de su profesionalidad, entrega y tesón para ayudarnos en este proceso y estamos completamente convencidos de que con este nuevo modelo de organización, la empresa está preparada para alcanzar el objetivo final: la consolidación de nuestro modelo de sanidad y el crecimiento marcado por nuestro plan estratégico 2013-2018.

Dr. D. Juan Abarca Cidón  
Director General

D. Alejandro Abarca Cidón  
Director de Recursos Corporativos

Dra. Dña. Elena Abarca Cidón  
Secretaría General



ÁREAS SANITARIAS

ÁREAS CORPORATIVAS

## 2. NUESTROS HOSPITALES, NUESTRA RAZÓN DE SER



**NUESTROS HOSPITALES**, son el reflejo de un modelo que se ha basado, desde el principio, en buscar que nuestros pacientes y sus familiares encontraran solución para cualquier demanda sanitaria que pudieran necesitar por muy compleja que ésta fuera, o por muy innovadora que resultara la tecnología necesaria para abordarla con garantías.

Hoy por hoy, todo el mundo sabe y está de acuerdo, en que para hacer una medicina de excelencia debes de tener una masa crítica de pacientes suficiente que te permita afrontar cualquier proceso con garantías, tanto por experiencia, como para poder amortizar las inversiones necesarias para tratar esos procesos con la suficiente solvencia en innovación diagnóstica y terapéutica.

**HM Hospitales**, desde el principio ha ido creciendo de manera sostenida siguiendo este objetivo: acumular pacientes con patologías complejas a través de la promoción de una estrategia en la planificación sanitaria que permitiera concentrar el mayor número de usuarios posibles y alcanzar así, las más altas cotas de experiencia y los mejores resultados sanitarios. Como muestra podemos presumir, por ejemplo, de que nuestro Centro Integral Oncológico Clara Campal (HM CIOCC) es el centro con más pacientes nuevos por año de esta patología en toda la Comunidad Autónoma de Madrid y uno de los primeros de Europa con casi 3000 pacientes nuevos en este año 2013. O de que el Centro Integral de Enfermedades Cardiovasculares (CIEC) ha sido uno de los tres centros en España con más arritmias complejas tratadas con casi 500 pacientes.

Pero este modelo de planificación no se manifiesta únicamente a través de nuestros centros integrales. Gracias al compromiso y a la dedicación de nuestros profesionales, cualquier especialidad en **HM Hospitales** en Madrid, donde este año 2013 hemos acumulado más de 1.2 millones de consultas ambulatorias, funciona bajo esta máxima y planifica sus recursos y su oferta en función de la demanda que puedan tener en cada uno de los centros. Así, especialidades como la Pediatría, la Ginecología, la Cirugía General, la Reumatología, la Traumatología, la Neurocirugía o la Gastroenterología siguen este modelo organizativo basado en la creación de unidades de alta complejidad que garantizan una altísima resolución de patologías complejas.

Obviamente, todo este sistema está controlado por un modelo de gestión corporativo, totalmente integrado y centralizado, que permite que nuestros Directores Médicos, máximos responsables de cada centro, todos ellos profesionales con larga trayectoria en la actividad clínica, tengan como principal objetivo el seguimiento y el control del estado diario de nuestros pacientes.

En **HM Hospitales** **NUESTROS HOSPITALES**, su actividad y sus resultados son nuestro FIN para dar la mejor asistencia a nuestros pacientes.

**Dr. D. Juan Abarca Cidón**  
Director General de HM Hospitales

## 2. NUESTROS HOSPITALES

### 2.1 HOSPITAL UNIVERSITARIO HM MADRID



**HM Madrid (HM)** es un hospital médico-quirúrgico ubicado en el centro de Madrid que cuenta, además, con dos policlínicos de consultas externas, una Clínica Universitaria Odontológica, un Gimnasio de Rehabilitación y Fisioterapia y un servicio de Podología.

Dispone **de todas las especialidades médicas y quirúrgicas de adultos** además de **Urgencias las 24 horas**. El Servicio de Diagnóstico por Imagen de HM Madrid está dotado de modernas instalaciones de radiología convencional, mamógrafo digital, ecografía, TAC multicorte (de 32 detectores), resonancia magnética (RM) cerrada de alto campo (de 1,5 Teslas) y RM abierta (de 0,4 Teslas).

#### Además, en su oferta sanitaria especializada destaca:

- Unidad de Cirugía Endocrinológica
- Unidad del Dolor
- Unidad de Enfermedades del Aparato Digestivo
- Unidad de Suelo Pélvico
- Servicio de Angiología y Cirugía Vasculat
- Servicio de Cirugía General y Digestiva
- Servicio de Cirugía Maxilofacial y Odontología
- Servicio de Cirugía Plástica y Estética
- Servicio de Oncología
- Servicio de Traumatología y Ortopedia
- Programa de Cirugía de la Columna
- Programa de Diagnóstico Precoz del Cáncer Colorrectal
- Programa de Fragilidad Ósea
- Programa de Patología de Cadera del Adulto Joven
- Programa de Proctología Avanzada
- Programa de Radiología de la Mujer
- Consulta de Podología

#### Otras Instalaciones y servicios

- Cafetería y restaurante
- Capilla, biblioteca
- Salón de actos
- Banco de tumores y tejidos
- Conexión wi-fi a Internet gratuita



*"El año 2013 ha sido importante cualitativamente para el Hospital HM Madrid ya que hemos consolidado varias Unidades y programas muy diferenciados como el de Proctología avanzada, Suelo Pélvico y el de Medicina y Cirugía sin sangre, lo cual nos ha aportado mayor especialización y ha atraído a un mayor número de pacientes".*

**Dra. Dña. Maribel Sánchez Galindo**  
Directora Médica de HM Madrid.

#### DOTACIÓN

- 92 habitaciones + 5 Hospital de Día
- 5 boxes urgencias
- 33 consultas
- 5 quirófanos
- 8 camas UCI
- TAC de 32 cortes
- RM abierta de 0,4 T
- RM cerrada de alto campo de 1,5 T
- Policlínicos adjuntos (c/ Arapiles, 8 y Plaza del Conde del Valle de Suchil, 3)
- Gimnasio de Rehabilitación adjunto
- Clínica Universitaria Odontológica CEU-HM

#### MAGNITUDES ASISTENCIALES AÑO 2013

<b>5.724</b>	ALTAS HOSPITALARIAS
<b>27.918</b>	URGENCIAS
<b>2.314</b>	CIRUGÍAS
<b>1.987</b>	CIRUGÍAS AMBULANTES
<b>525.990</b>	ESTUDIOS DE LABORATORIO
<b>95.556</b>	ESTUDIOS RADIOLÓGICOS
<b>3.941</b>	ENDOSC./COLONOSCOPIAS
<b>225.076</b>	CONSULTAS EXTERNAS

## 2.2 HOSPITAL UNIVERSITARIO HM MONTEPRÍNCIPE



"En el año de nuestro 15 aniversario, hemos vuelto a superar nuestras cifras de actividad, que sin duda es mérito de todos los que trabajan en Monte, como coloquialmente le llamamos todos. Nuestra ilusión es seguir dando lo mejor de nosotros y para ello se ha acometido en 2013 un plan de reformas que han supuesto la recreación de una nueva planta de pediatría, la renovación tecnológica del servicio de radiología y la apuesta por las medidas encaminadas a mejorar aspectos de seguridad de nuestros pacientes".

**Dr. D. Santiago Ruiz de Aguiar**  
Director Médico de HM Montepríncipe.

### DOTACIÓN

- 129 habitaciones + 11 Hospital de Día
- 23 boxes urgencias
- 56 consultas
- 11 quirófanos
- 10 camas UCI + 6 Camas de UCI Coronaria
- 25 camas de UCI Pediátrica y Neonatal
- Oncología Pediátrica
- TAC de 64 cortes
- RM abierta de 0,7 T, cerrada de alto campo de 1,5 T y vertical y dinámica de 0,7 T
- Dispone de parking de 500 plazas
- Único hospital en España con RMN vertical y dinámica

### MAGNITUDES ASISTENCIALES AÑO 2013

ALTAS HOSPITALARIAS	13.879
URGENCIAS	61.509
CIRUGÍAS	7.652
CIRUGÍAS AMBULANTES	2.978
NACIMIENTOS	2.655
ESTUDIOS DE LABORATORIO	936.880
ESTUDIOS RADIOLÓGICOS	118.465
ENDOSC./COLONSCOPIAS	6.205
CONSULTAS EXTERNAS	339.187



**HM Montepríncipe (HMM)** es un hospital médico-quirúrgico y materno-infantil a la vanguardia de la innovación clínica y de la calidad asistencial. HMM ha 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**.

Con más de 21.500 m<sup>2</sup> construidos, el hospital dispone de todas las especialidades médico-quirúrgicas, tanto de niños como de adultos y Urgencias las 24 horas.

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 y el nuevo TAC de 160 detectores, instalado en el primer cuatrimestre de 2013, en el que se pueden realizar todo tipo de estudios de forma más rápida, con mayor resolución y con menos radiación para el paciente.

### Además, dispone de una amplia oferta especializada:

- Unidad de Arritmias y Electrofisiología Cardíaca
- Unidad de Cardiopatías Congénitas y Cirugía Cardíaca Infantil
- Unidad de Diagnóstico Precoz del Cáncer Broncogénico de Pulmón
- Unidad de Diagnóstico Prenatal y Medicina Fetal
- Unidad del Dolor
- Unidad de Enfermedades Infecciosas
- Unidad de Hematología y Oncología Pediátrica
- Unidad de Medicina y Cirugía Estética
- Unidad Multidisciplinaria de Tratamiento Integral de la Obesidad
- Unidad de Neurociencias
- Unidad de Patología de la Mama
- Unidad de Reproducción Asistida
- Unidad de Suelo Pélvico
- Servicio de Cirugía Cardíaca de adultos
- Servicio de Cirugía Maxilofacial y Odontología
- Servicio de Cirugía Pediátrica
- Servicio de Genética Clínica
- Servicio de Ginecología y Obstetricia
- Servicio de Neonatología y UCI Pediátrica
- Programa de Ablación de fibrilación auricular (asistida por navegador)
- Programa de Artroscopia de la Articulación Témpero-Mandibular
- Programa de Cápsula Endoscópica
- Programa de Carcinomatosis peritoneal
- Programa de Citoreducción Peritoneal e HIPEC
- Programa de Criocirugía urológica
- Programa de Embolización de miomas
- Programa de Enfermedad Inflamatoria Intestinal
- Programa de Extracción y Criopreservación de Sangre de Cordón Umbilical
- Programa de Fisioterapia Preventiva del Suelo Pélvico Postparto
- Programa de Homoinjertos valvulares cardíacos
- Programa de Láser KTP Urológico
- Programa de Musicoterapia
- Programa de Neurocirugía Funcional (Epilepsia, Parkinson, trastornos psiquiátricos)
- Programa de Patología Cervical
- Programa de Maternidad
- Programa de Radiología de la Mujer
- Programa de Trasplante de médula ósea
- Programa de Tratamiento Avanzando de la Trombosis Venosa Profunda
- Protocolo de Atención Personalizada durante el Embarazo
- Audiología y Audioprotésis
- Dispositivo de avance mandibular para el ronquido
- Gimnasio de Rehabilitación y Fisioterapia
- Litotricia Extracorpórea
- Salas de Radiología Vasculardigital (Hemodinámica, Radiología Vasculardigital Intervencionista, Neuroradiología Intervencionista) y Sala de Electrofisiología Cardíaca robotizada
- UCI Neonatal y Pediátrica
- Programa de extracción de tejidos y órganos para trasplante
- Programa de implante de tejidos osteotendinosos y de homoinjertos óseos

## 2.3 CENTRO INTEGRAL DE ENFERMEDADES CARDIOVASCULARES. HM CIEC



**HM CIEC**, dirigido por el Dr. D. Jesús Almendral, nació con el objetivo de asegurar una atención multidisciplinaria, especializada, personalizada y de primer nivel de todas las enfermedades del sistema cardiovascular. Este Centro Integral se ha consolidado como un centro único por integrar la atención al paciente con la investigación (básica y clínica) y la Docencia, fundamentales en este campo de la medicina.

Dentro del esfuerzo por dotar al HM CIEC de la mejor tecnología en el año 2013 se instaló un TAC de 160 detectores, se adquirió un ecocardiógrafo 3D de última generación y se está procediendo a la implantación de un sistema integral de imagen cardíaca que permitirá elevar la calidad en los estudios de imagen de esta compleja área de actividad. Cabe destacar que dentro de la estructura del HM CIEC se encuentra la primera, y hasta el momento única sala de electrofisiología robotizada de la Comunidad de Madrid.

Desde el punto de vista clínico se han creado programas multidisciplinarios integrados por todos los especialistas implicados en las diferentes patologías cardiovasculares. Un claro ejemplo de ello es la puesta en marcha de un ambicioso Programa de Rehabilitación Cardíaca. Además, se han consensuado entre todos los especialistas guías clínicas de actuación en las patologías más prevalentes. Los casos complejos se evalúan en sesión multidisciplinaria entre todos los especialistas en Cardiología y áreas afines de los diferentes centros de **HM Hospitales** implicados en el proceso asistencial del paciente.

### 2.3.1 ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA

#### PROGRAMAS

- Programa de Imagen Cardíaca
- Programa de Valvulopatías

#### SERVICIOS ESPECIALES

- Servicio de Cardiología Clínica
- Servicio de Cirugía Vasculardigital
- Servicio de Electrofisiología Cardíaca y Arritmología Clínica.
- Servicio de Hemodinámica y Cardiología Intervencionista.



"2013 ha sido el año de nuestra consolidación como centro de referencia nacional en patología cardiovascular, ello se demuestra en la cada vez mayor y más compleja actividad asistencial y en la que destaca el área de electrofisiología cardíaca, con el 10% de los casos nacionales de ablación de la Fibrilación auricular; la hemodinámica cardíaca, unidad pionera en el tratamiento de patología estructural cardíaca por vías intravasculares y la constitución de la Unidad Multidisciplinaria de Valvulopatías e Imagen Cardíaca".

**Dr. D. Santiago Ruiz de Aguiar**  
Director Médico de HM CIEC.

### DOTACIÓN

- 26 habitaciones monitorizadas con telemetría
- Sala de Hemodinámica Cardíaca tipo Flat Plannel
- Sala de Electrofisiología Robotizada
- Zona diferenciada de consultas: 8 consultas en las que están integrados los servicios de Cardiología Clínica, Electrofisiología Cardíaca, Cirugía Cardíaca y Cirugía Vasculardigital
- Quirófano exclusivo de Cirugía Cardíaca alerta de 24h
- Unidad de Dolor Torácico
- Programas de Cheques Cardiológicos y de Rehabilitación Cardíaca
- TAC coronario de 64 cortes (en breve se sustituirá por uno de 160 cortes), RM cardíaca.

### MAGNITUDES ASISTENCIALES AÑO 2013

603	INGRESOS
217	CIRUG. CARDÍACA ADULTOS
66	UNIDAD CARDIOPATÍAS CONGÉNITAS
10.375	CONSULTAS
581	ESTUDIOS HEMODINÁMICOS
362	ESTUDIOS ELECTROFISIOLÓGICOS
601	EST. IMAGEN NO INVASIVA
439	TAC
162	RM

## 2.4 HOSPITAL UNIVERSITARIO HM TORRELODONES



“2013 ha sido un año muy importante para el Hospital no solo por el aumento significativo en la actividad asistencial en más de un 9%, sino por la puesta en marcha de actividades de promoción de la salud dirigidas a la población general a través del ciclo de jornadas sobre “Salud y Deporte” que se impartieron en los colegios de la zona y que han unido, más si cabe, al hospital con nuestro entorno más cercano”.

**Dra. Dña. Pilar Múgica Elorza**  
Directora Médica de HM Torrelozones.

### DOTACIÓN

- 77 habitaciones + 8 Hospital de Día
- 18 boxes urgencias
- 41 consultas
- 6 quirófanos
- 6 camas UCI
- 12 camas UCI Pediatría y Neonatal
- TAC de 16 cortes
- RM abierta de 0,23 T y RM cerrada de alto campo de 1,5 T
- Mamógrafo digital y tomosíntesis
- Policlínico adjunto

### MAGNITUDES ASISTENCIALES AÑO 2013

ALTAS HOSPITALARIAS	<b>8.286</b>
URGENCIAS	<b>71.528</b>
CIRUGÍAS	<b>4.112</b>
CIRUGÍAS AMBULANTES	<b>2.055</b>
NACIMIENTOS	<b>1.060</b>
ESTUDIOS DE LABORATORIO	<b>537.777</b>
ESTUDIOS RADIOLÓGICOS	<b>119.356</b>
ENDOSC./COLONOSCOPIAS	<b>3.715</b>
CONSULTAS EXTERNAS	<b>288.065</b>

**HM Torrelozones (HMT)** es un hospital general médico-quirúrgico y materno-infantil equipado con todos los servicios y especialidades médico-quirúrgicas y Urgencias las 24 horas. Cuenta con un Policlínico de consultas externas con un amplio abanico de servicios y especialidades. Además, acoge el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación y la Histoteca de **HM Hospitales**, que custodia y almacena todas las muestras de tejido del grupo.

Desde abril de 2011, **HM Hospitales** cuenta también con una Unidad de Radiodiagnóstico ubicada en la Clínica Médica Los Belgas en Collado Villalba.

Dotado con las tecnologías sanitarias más modernas, el Servicio de Diagnóstico por Imagen de HM Torrelozones dispone de equipos de radiología convencional, ecografía, mamografía, TAC multicorte (de 16 detectores), resonancia magnética (RM) cerrada de alto campo (de 1,5 Teslas), RM abierta (de 0,23 Teslas) y ortopantomografía.

En 2013 hemos incorporado un nuevo mamógrafo digital con tomosíntesis; este equipo Mammomat Inspiration, de última generación, consigue la mejor calidad de imagen con la mínima dosis de radiación posible, en comparación con otros equipos semejantes. Además, en su vertiente asistencial, hemos aumentado nuestra cartera de servicios con la apertura de la consulta de psiquiatría y psicología clínica, cubriendo así la patología ambulatoria de estas dos disciplinas.

### Además, en su oferta sanitaria especializada destaca:

- Unidad del Dolor
- Unidad de Medicina y Cirugía Estética
- Unidad de Medicina y Traumatología Deportiva
- Unidad del Sueño (adultos y pediátrica)
- Servicio de Cirugía Maxilofacial y Odontología
- Servicio de Medicina de Familia
- Servicio de Medicina Física y Rehabilitación
- Servicio de Neonatología y UCI Pediátrica
- Servicio de Oncología
- Servicio de Psiquiatría y Psicología Clínica
- Programa de Maternidad. Lactario
- Programa de Pilates terapéutico
- Programa de Radiología de la Mujer
- Programa de Estudio y Tratamiento de la Patología de la Mano
- Programa de Extracción y Criopreservación de Sangre de Cordón Umbilical
- Protocolo de Atención Personalizada durante el Embarazo
- UCI Neonatal

### Otras Instalaciones y servicios

Cafetería y restaurante, capilla, salón de actos, banco de tumores y tejidos. Conexión wi-fi a Internet gratuita. Dispone de parking de 150 plazas.



## 2.5 HOSPITAL UNIVERSITARIO HM SANCHINARRO



**HM Sanchinarro (HMS)** es un hospital general médico-quirúrgico e infantil con 35.000 m<sup>2</sup> construidos y cuenta con un Policlínico de consultas externas en el cercano barrio de Las Tablas. Dispone de Urgencias 24 horas y de todas las especialidades médicas y quirúrgicas, con la excepción de Obstetricia, Neonatología y Cirugía Cardíaca; un área de consultas y 11 quirófanos de última generación como el dotado con el robot quirúrgico **Da Vinci**, con el que **HM Hospitales** inició 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.

El Servicio de Diagnóstico por Imagen de HM Sanchinarro está dotado de equipos de radiología convencional, tres ecógrafos de última generación, desde el último año elastografía según tecnología ARFI, densitometría, mamografía digital con tomosíntesis, también desde 2012, y mesa prona, TAC multicorte (de 64 detectores, colonoscopia virtual, TAC coronario, Dentascan), resonancia magnética (RM) cerrada de alto campo (de 3 Teslas), cardiorresonancia, neurorradiología avanzada y espectroscopia y RM abierta de alto campo (de 1 Teslas), RM de extremidades (1,5 Teslas) y ortopantomografía.

A este servicio, que también acoge la Unidad de la Mujer, con toda la capacidad tecnológica para realizar cualquier tipo de prueba diagnóstica invasiva y no invasiva, se incorporó en 2012, una resonancia intraoperatoria con navegador integrado, convirtiendo a HMS en uno de los primeros hospitales del mundo con esta tecnología neurooncológica.

Además, HM Universitario Sanchinarro acoge el Laboratorio Core de **HM Hospitales** y la sede fija de la Unidad de Donación de Sangre, un servicio que se completa con una segunda sede móvil; un autobús que circula por todos los hospitales del Grupo.

### Además, HM Sanchinarro dispone de una amplia oferta especializada:

- Centro Integral Oncológico Clara Campal (CIOCC). Área de consulta por programas oncológicos, servicio de Radioterapia (incluyendo radioterapia intraoperatoria, radiocirugía intra y extracraneal y radioterapia convencional de última generación) y hospitalización oncológica.
- Unidad del Dolor
- Unidad de Donación de Sangre
- Unidad de Ensayos Clínicos Fases I START Madrid-CIOCC, con capacidad para incluir en tratamientos experimentales accesibles sólo en estas unidades de referencia hasta a 500 pacientes al año
- Unidad de Prevención Precoz Personalizada, que reúne en una estructura física propia la mayoría de los procedimientos de chequeo
- Unidad del Sueño
- Unidad de Tratamiento Endoscópico de la Obesidad
- Servicio de Cirugía Digestiva
- Servicio de Cirugía Maxilofacial y Odontología
- Servicio de Neurociencias
- Servicio de Farmacia Hospitalaria, que incluye Farmacia específica para ensayos clínicos Fase I
- Servicio de Gastroenterología y Endoscopia Digestiva
- Servicio de Medicina Nuclear: con PET-TAC (Siemens de alta resolución) y gammacámara, sala de administración de radiofármacos, habitación para terapia metabólica y Programa de ganglio centinela
- Programa de Cápsula Endoscópica
- Programa de Cirugía Hepato-Bilio-Pancreática
- Programa de Cirugía Robótica
- Programa de Citorreducción Peritoneal e HIPEC
- Programa de Diagnóstico Precoz del Nódulo Pulmonar
- Programa de Ecoendoscopia Digestiva
- Programa de Patología Funcional Digestiva
- Programa de Trasplante de Médula Ósea (autólogo)
- Programa de Tratamiento por Radiofrecuencia
- Sala de Radiología Vascular. Hemodinámica, Radiología Vascular Intervencionista, Neurorradiología Intervencionista...
- Centro de Estética Aplicada a la Salud

“2013 ha vuelto a ser un año de buenas cifras para HM Sanchinarro. Nuevos servicios, nuevas tecnologías y nuevos profesionales que se incorporan para el año de nuestro récord en número de cirugías y usuarios atendidos. Un año, en el que de nuevo, trabajamos para atender con excelencia a pacientes y familiares sin dejar nunca de lado el aspecto humano de la salud”

**Dr. D. Carlos Mascías Cadavid**  
Director Médico de HM Sanchinarro.

### DOTACIÓN

- 174 habitaciones + 10 Hospital de Día
- 13 boxes urgencias
- 72 consultas
- 11 quirófanos
- 13 camas UCI
- Robot quirúrgico Da Vinci
- Resonancia Magnética Craneal Intraoperatoria
- TAC de 64 cortes
- RM abierta de alto campo de 1 T
- RM de extremidades de 1,5 T
- RM cerrada de alto campo de 3T y PET-TAC
- Mamógrafo digital con tomosíntesis y mesa prona para estereotaxia de mama
- Parking subterráneo de 652 plazas

### MAGNITUDES ASISTENCIALES AÑO 2013

<b>13.941</b>	ALTAS HOSPITALARIAS
<b>78.062</b>	URGENCIAS
<b>6.717</b>	CIRUGÍAS
<b>3.137</b>	CIRUGÍAS AMBULANTES
<b>1.964.579</b>	ESTUDIOS DE LABORATORIO
<b>128.783</b>	ESTUDIOS RADIOLÓGICOS
<b>9.423</b>	ENDOSC./COLONOSCOPIAS
<b>317.428</b>	CONSULTAS EXTERNAS



## 2.6 CENTRO INTEGRAL ONCOLÓGICO CLARA CAMPAL. HM CIOCC



*“Tras siete años de funcionamiento, el HM CIOCC ha seguido creciendo en actividad y complejidad sin olvidar nunca el centro de nuestro trabajo diario: el paciente. En 2013 se han incorporado tanto avances tecnológicos como modificaciones en la estructura para poder seguir dando la respuesta que ha hecho de nuestro centro un hospital de referencia nacional en Oncología”*

**Dr. D. Carlos Mascías Cadavid**  
Director Médico de HM CIOCC.

### DOTACIÓN

- 41 habitaciones
- 24 sillones de tratamiento + 8 sillones de Ensayos Clínicos
- 13 consultas
- 2 aceleradores lineales Oncor
- 1 Acelerador lineal Novalis (Radiocirugía)
- 1 quirófano de Braquiterapia
- Radioterapia y Radiocirugía
- Equipo humano: 74 empleados, 36 médicos (equipo multidisciplinar para el tratamiento oncológico)
- Cerca de 70 ensayos clínicos en ejecución, y una Unidad de Ensayos Clínicos Fase I (única en España en un hospital privado)
- Laboratorio propio de I+D y Dianas Terapéuticas
- Animalario para terapias individualizadas



El **Centro Integral Oncológico Clara Campal (HM CIOCC)** está ubicado junto al HM Sanchinarro y anexo a éste, pero con entrada y espacios independientes. Con una superficie de 3.500 m<sup>2</sup>, el HM CIOCC es el primer centro oncológico de España anexo a un hospital general médico-quirúrgico (CANCER CENTER) 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.

### CUIDADO INTEGRAL DEL PACIENTE

La actividad asistencial del HM CIOCC, **dirigido por el Dr. D. Manuel Hidalgo**, 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 los Programas 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, siendo pioneros en España en establecer una línea de trabajo propia de Oncología Personalizada que integra múltiples avances tecnológicos en una estrategia secuencial.

En HM CIOCC el tratamiento se basa en una gestión del paciente y de su patología sobre la que concurren los equipos médicos de las distintas especialidades y sobre la que se actúa en función de su estadio:

- **Prevención Precoz Personalizada**
- **Oncología Médica**
- **Oncología Personalizada**
- **Abordaje quirúrgico**
- **Radioterapia**
- **Oncología Pediátrica**

### Sus programas oncológicos especializados son:

- Programa de Tumores Digestivos
- Programa de Cáncer de Mama
- Programa de Pulmón
- Programa de Tumores Genitourinarios
- Programa de Tumores Ginecológicos
- Programa de Tumores Cerebrales
- Programa de Tumores de Cabeza y Cuello (ORL)
- Programa de Hemato-Oncología
- Programa de Cáncer de Piel
- Programa de Sarcomas
- Programa de Cáncer Familiar
- Programa de Tumores Huérfanos
- Programa de Odontología Oncológica
- Programa de Psicooncología

## 2.7 HOSPITAL UNIVERSITARIO HM NUEVO BELÉN



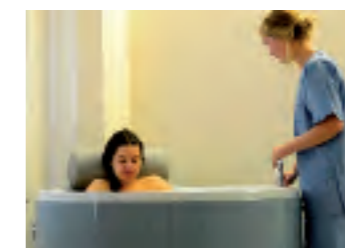
**HM Nuevo Belén** es un hospital médico-quirúrgico especializado en Ginecología y Obstetricia. Después de su adquisición en julio de 2011 ha sido renovado, actualizado y completado para ofrecer todos los servicios relacionados con el embarazo y parto, satisfacer las necesidades y expectativas de sus pacientes y convertirse en referencia materno-infantil de la capital madrileña. HM Nuevo Belén es el único centro monográfico de maternidad en Madrid.

El hospital cuenta con todas las especialidades médicas implicadas en el proceso del embarazo y el parto, y cuenta con Urgencias las 24 horas del día y apoyo de los servicios centrales.

Las instalaciones de HM Nuevo Belén incluyen paritorios, quirófanos, consultas ginecológicas, pediátricas y de especialidades relacionadas, Unidad de Neonatología con UCI Neonatal y Servicio de Diagnóstico por Imagen, que dispone de equipos de radiología convencional, radiología pediátrica, mamógrafo digital y TAC multicorte (de 16 detectores). Asimismo, cuenta con Programa de Diagnóstico Prenatal y de Bienestar Fetal, con ecografía obstétrico-ginecológica, (ecografía y eco-doppler) y diagnóstico prenatal (ecografía de primer trimestre y semana 20, ecografía 3-D y 4-D, pruebas invasivas y amniocentesis).

### Además, en su oferta sanitaria especializada destaca:

- Unidad de Diagnóstico Prenatal y Bienestar Fetal
- Unidad de Hematología
- Unidad de Reproducción Asistida (hospital de referencia de GINEFIV)
- Servicio de Ginecología y Obstetricia
- Servicio de Neonatología
- Servicio de Pediatría
- Servicio de Urología
- Programa de Radiología de la Mujer
- Programa de Endoscopia y Laparoscopia Ginecológica
- Programa de Extracción y Criopreservación de Sangre de Cordón Umbilical
- Programa de Maternidad. Lactario
- Programa de Parto Natural
- Protocolo de Atención Personalizada durante el Embarazo
- UCI Neonatal y Pediátrica



*“Desde la llegada de HM a HM Nuevo Belén, en julio del 2011, se han introducido un conjunto de medidas para mejorar la asistencia a madres, bebés y sus familias, para hacer de HM Nuevo Belén una Maternidad de referencia en Madrid. Una vez finalizada la reforma integral de espacios como la Unidad de Neonatología (UCI), paritorios, quirófanos y la nueva Unidad de Parto Natural, se han actualizado también los protocolos de atención, para reducir la medicalización en el parto y nacimiento. El resultado es una atención muy personalizada y una vivencia más satisfactoria del parto manteniendo los estándares de seguridad y calidad del resto de los centros de HM Hospitales”.*

**Dra. Dña. Virginia Soler Vigil**  
Directora Médica de HM Nuevo Belén.

### DOTACIÓN

- 49 habitaciones + 4 Hospital de Día
- 14 puestos UCI Neonatal, totalmente reformada con renovación del equipo de Neonatología y equipamiento tecnológico
- Equipo humano: 146 empleados, 40 médicos asociados
- Unidad de Parto Natural: 3 salas con bañera de dilatación y parto
- Atiende más de 1.600 partos al año
- Proceso de reforma totalmente finalizado
- Policlínico adjunto con 10 consultas

### MAGNITUDES ASISTENCIALES AÑO 2013

- 3.684** ALTAS HOSPITALARIAS
- 9.214** URGENCIAS
- 2.030** CIRUGÍAS
- 365** CIRUGÍAS AMBULANTES
- 1.633** NACIMIENTOS
- 26.106** ESTUDIOS DE LABORATORIO
- 24.104** ESTUDIOS RADIOLÓGICOS
- 67.141** CONSULTAS EXTERNAS



*HM Hospitales ha consolidado en 2013 su proyecto docente, tanto universitario, con la graduación de su segunda promoción de médicos con la Universidad CEU San Pablo, como en el postgrado, con la oferta de programas de máster universitarios biosanitarios y la incorporación de Médicos Internos Residentes en Medicina Interna que se suman a los que están en su último año de residencia (Obstetricia y Ginecología, Oncología Radioterápica y Pediatría), la formación continuada y, finalmente, la formación profesional, en la que este año 2013 ha comenzado su andadura el Instituto HM de Profesiones Biosanitarias, con la formación, en la modalidad concertada, de auxiliares clínicos de Enfermería.*

**Dr. D. Jesús Peláez Fernández**  
Director de Docencia e I+D+i de HM Hospitales

### 3.1 FORMANDO A GRANDES PROFESIONALES, APOSTANDO POR EL FUTURO



En cuanto a la docencia, en 2013 se ha graduado la segunda promoción de médicos de la Facultad de Medicina de la Universidad CEU San Pablo formada íntegramente en nuestros centros, y nuestros primeros médicos especialistas (MIR) han entrado en su último año de formación.

Respecto a los retos investigacionales alcanzados, destacan el gran número de ayudas competitivas en marcha (5 ayudas FIS, 2 del plan AVANZA) y las numerosas comunicaciones del grupo presentadas en los congresos de la Asociación Americana para la Investigación en Cáncer, la Sociedad Americana de Oncología Clínica (ASCO) y la Asociación de Cirugía Robótica Clínica, además de otros trabajos de investigación que se llevan a cabo en **HM Hospitales** en ámbitos como el cardiovascular y la lucha contra la obesidad.

Asimismo, seguimos apostando por promocionar la formación y la educación sanitaria, por lo que en 2013 celebramos numerosos actos científicos y divulgativos como la VI Lección Conmemorativa Clara Campal, el VI Curso Internacional en Neoplasias Digestivas, la entrega de los IX Premios de Investigación en Medicina Traslacional, la II Jornada de Actualización Cardiovascular durante la que el Prof. Valentín Fuster inauguró un curso en Cardiología Traslacional, el II Curso de Pediatría HM Hospitales-Universidad CEU San Pablo, o las numerosas conferencias magistrales celebradas en

nuestro Pabellón Docente y dirigidas a nuestros estudiantes, entre otros eventos.

Un año más, con la colaboración del periódico El Mundo y Yo Dona, organizamos la Jornada "Viaje a través del Cáncer de Mama", que ya cumple su cuarta edición. En esta ocasión el título fue "Mitos, leyendas y realidades de la enfermedad", y los expertos centraron sus ponencias en desterrar falsas leyendas urbanas y dar a las pacientes información veraz acerca de esta enfermedad.

En relación con el cáncer de mama, "Contigo", la aplicación gratuita para iPad desarrollada por **HM Hospitales**, Wake App Health y Avon para mujeres que sufren este tipo de tumor, ha sido reconocida como una de las mejores aplicaciones de 2013 en los Premios TAB Innovation, que premian las mejores ideas y aplicaciones para tabletas de España y Sudamérica. "Contigo" también ha recibido el premio a la mejor App en la categoría de salud en los "Mobile for Good Europe Awards" que entregó la Fundación Vodafone y que reconocen las mejores aplicaciones móviles que han sido diseñadas para mejorar la calidad de vida de las personas.

Asimismo, hemos vuelto a colaborar con medicación y material sanitario en el viaje anual de Madrid Rumbo al Sur, un proyecto socio-sanitario con África que, en 2013 se desarrolló en Marruecos.



### 3.2 DOCENCIA Y FORMACIÓN CONTINUADA

La formación de profesionales sanitarios desde sus inicios pretende transmitir los valores profesionales y humanos de la empresa para que puedan prestar una atención personalizada y humanizada que los diferencie. 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.

Así mismo, 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**.

EVOLUCIÓN NÚMERO DE ALUMNOS DE HM HOSPITALES EN FORMACIÓN REGALADA

ALUMNOS	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14
Medicina	259	386	499	587	668
Odontología	304	374	423	460	490
Fisioterapia	165	158	130	95	120
Enfermería	219	294	316	351	354
Psicología	-	22	32	32	30
Instituto HM	-	-	-	-	69
Postgrado	31	61	67	87	94
<b>TOTAL</b>	<b>978</b>	<b>1.295</b>	<b>1.467</b>	<b>1.612</b>	<b>1.825</b>

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 misma, 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, Técnicos de Anatomía Patológica, Medicina, MIR) y éstos, para lograr que las actividades docentes cumplan sus objetivos, apoyan su actividad en los tutores de docencia hospitalarios.

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.

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.



### 3.3 DOCENCIA 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.

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.

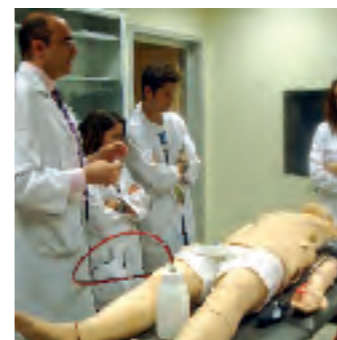
En la estructura organizativa y académica de esta Facultad de Medicina se integran los profesionales de HM Hospitales, y los profesores y órganos de Gobierno de la Facultad se integran, además de en la Comisión de Docencia y Formación Continuada de **HM Hospitales**, en el resto de comisiones organizativas 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.

En 2013 se licenció la segunda promoción de estudiantes de Medicina que han realizado su formación clínica, desde tercer curso, en **HM Hospitales**. Nuestros médicos especialistas en cada materia son 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, permitiéndoles su participación activa en las consultas, quirófanos y hospitalización.

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.

Además, nuestra facultad cuenta con el robot más avanzado hoy en día para el entrenamiento médico, el SimMan 3G. Su tecnología permite realizar cualquier escenario que virtualice experiencias en servicios de Urgencias, UCI, Quirófano, etc.

La Clínica Universitaria Odontológica CEU-HM, en marcha desde principios de 2009 y ubicada en el Policlínico HM Arapiles, ampliada en 2012 a 24 sillones de tratamiento, que se suman a las aulas de grado y de postgrado, actualmente acoge a los alumnos de 5º de Odontología y de los diferentes títulos de máster en esta especialidad.



### 3.4 JÓVENES CON FUTURO. FORMACIÓN PROFESIONAL

El Instituto HM de Profesiones Biosanitarias (IHMPB) nace en 2013 de la estrategia de **HM Hospitales** para implantar un Centro de Formación Profesional especializado en ciclos formativos concertados de grado medio, en el seno de una empresa sanitaria con vocación docente e investigadora, que forme y cualifique profesionalmente y de forma personalizada a los futuros técnicos biosanitarios.

En 2013 la Comunidad de Madrid autorizó los centros de formación profesional del IHMPB de Montepríncipe y Móstoles para impartir el ciclo formativo de grado medio de Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería. En el curso 2013/14 comenzó la actividad de este ciclo, con un grupo concertado en cada uno de los centros autorizados.

Los alumnos se integran en el día a día de la empresa y disponen de todos los recursos asistenciales, docentes y de I+D+i, para poder completar su aprendizaje teórico y fundamentalmente práctico, así como poder desarrollar sus cualidades y habilidades profesionales y académicas.

Al finalizar 2013 se ha solicitado la autorización para los ciclos formativos de Técnico en Farmacia y Parafarmacia y Técnico Superior de Laboratorio en Diagnóstico Clínico.

#### 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, Pediatría y, en 2012, de Medicina Interna, con la capacidad docente de un residente al año por cada una de ellas. Los MIR comenzaron a formarse en HM Hospitales en 2010.

#### 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. Asimismo, en colaboración con el Instituto Superior de Estudios Profesionales (ISEP)-CEU, **HM Hospitales** imparte los cursos de Operador de Instalaciones Radiactivas dirigidos a Técnicos Superiores de FP y los cursos de especialización para los Técnicos Superiores en Imagen para el Diagnóstico.



*“La I+D+i ha sido este año una herramienta útil para nuestros profesionales para mejorar y personalizar el cuidado y tratamiento de nuestros pacientes. Nuestro I+D+i es traslacional, es decir, investigamos e innovamos con una finalidad clínica práctica, lo que se traduce en la incorporación de nuestros investigadores en los equipos clínicos multidisciplinares y comisiones clínicas, y en la incorporación de las más modernas tecnologías de investigación en nuestros hospitales, tales como la secuenciación genética masiva que ya se realiza en nuestros pacientes con cáncer. En 2013 la unidad de Fases I es ya una referencia nacional con 129 pacientes que han participado en ensayos fase I, es decir, que han tenido acceso a medicamentos innovadores en su fase refractaria de la enfermedad. Nuestros equipos de investigadores han visto reconocido su esfuerzo con la concesión de ayudas públicas competitivas (FIS, AVANZA, Miguel Servet, Investigación Clínica Independiente) y nuestras alianzas han seguido creciendo, destacando el inicio de una colaboración con IMDEA nanociencia, que ya ha dado sus primeros frutos en un proyecto de investigación en dopaje en colaboración con el Comité Olímpico Español”.*

**Dr. D. Jesús Peláez Fernández**  
Director de Docencia e I+D+i de HM Hospitales



## 4.1 LA INVESTIGACIÓN AL SERVICIO DE LA SOCIEDAD



HM Hospitales basa la excelencia empresarial en la integración de su actividad asistencial con la docente e investigadora-innovadora. Por ello, además de que todos sus hospitales sean 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 un ambiente óptimo, dirigido hacia el paciente.

Un hospital en el que no hay cabida para la investigación, tanto clínica como básica, no puede garantizar el máximo desarrollo de sus profesionales 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 del grupo. 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 ya casi una década, este comité ha logrado estructurar un departamento de I+D+i con diferentes unidades, básicas y clínicas.

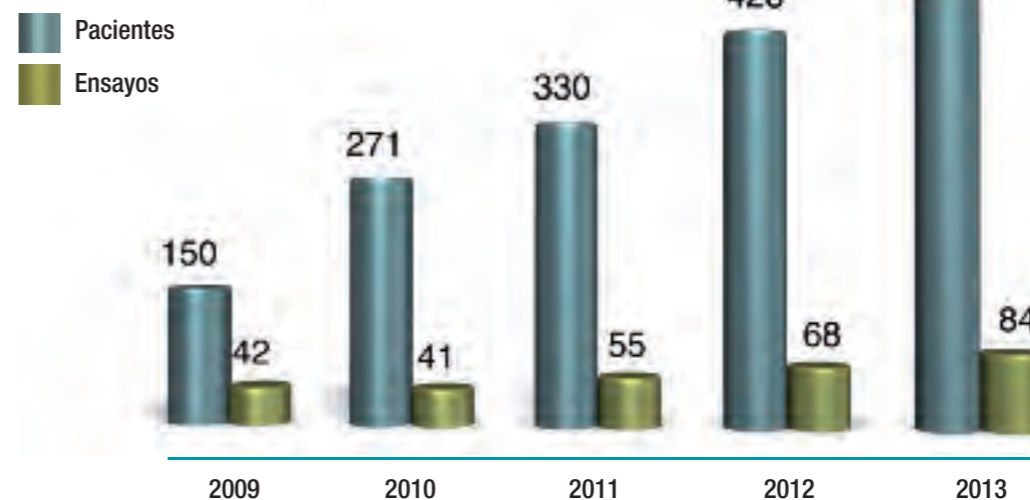
## 4.2 INVESTIGAR EN CIFRAS

HM Hospitales entiende la Investigación como un área estratégica de soporte a su actividad asistencial, colaborando con múltiples laboratorios farmacéuticos, universidades e instituciones, entre los que destacan START y el CNIO.

### UNIDAD EECC ONCOLÓGICOS

NO ONCOLÓGICOS		ONCOLÓGICOS	
Unidad del Dolor	3	Médica	98
Pediatría	5	Digestivo	52
Reumatología	7	Hematología	37
Ginecología	6	Pulmón	53
Endocrinología	1	Genito-Urinario	35
Neurología	2	Mama	47
Anestesia	1	Ginecología	19
Cardiología	4	Pediatría	1
Dianas Terapéuticas	3	Radioterapia	3
Digestivo	2	Neurología	3
Otros	12		

### UNIDAD EECC ONCOLÓGICOS



## 4.3 UNIDAD DE ENSAYOS CLÍNICOS

**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 por parte 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 medicaciones innovadoras que tienen el potencial de ser más eficaces que las convencionales y, a través de estos ensayos clínicos, los pacientes pueden disponer de ellas antes de que estén comercializadas. Al tratarse de tratamientos no comercializados, en fase de investigación clínica, los ensayos se llevan a cabo con las máximas garantías de seguridad para el paciente, con 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.

En el año 2013 se han llevado a cabo 84 ensayos clínicos, en los que se han reclutado un total de 478 pacientes, incluyendo los ensayos fase I. El reclutamiento alcanzado en 2013 representa un considerable incremento interanual (11,3%) con respecto a 2012, y del 30,8% respecto a 2011.



## 4.4 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.

Dirigida por el Dr. Emiliano Calvo Aller, en 2013 esta unidad ha reclutado a un total de 129 pacientes en 24 ensayos clínicos fase I en Oncología, con un crecimiento de algo más del 13,1% respecto a 2012, y del 20,1% en relación a 2011.



## 4.5 LABORATORIO DE DIANAS TERAPÉUTICAS

**HM Hospitales** cuenta con un Laboratorio de Dianas Terapéuticas (LDT) ubicado en el Centro Integral Oncológico Clara Campal HM CIOCC, consecuencia del desarrollo en los últimos años de tratamientos dirigidos ("targeted therapies") contra determinadas alteraciones genético-moleculares de las neoplasias humanas. Esto ha supuesto un importante cambio, tanto práctico como conceptual, en el tratamiento oncológico de los pacientes con cáncer, permitiendo el diseño de terapias personalizadas con "fármacos a la carta", es decir, fármacos dirigidos que permiten tratar algunos tumores a nivel molecular, mejorando el pronóstico y reduciendo los efectos secundarios.

El Laboratorio de Dianas Terapéuticas dispone desde 2012 del **Servicio de Secuenciación Genética del cáncer**, para todos los pacientes del grupo, un **Área de Información en Biomarcadores** para centralizar la oferta de información a los pacientes sobre dianas terapéuticas y contribuir a que la población descubra la revolución que está suponiendo poder prescribir un tratamiento "a la carta" en base a estas dianas.

## 4.6 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.

## 4.7 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, que se transforman en el ratón "avatar" del paciente. Estos permiten valorar el comportamiento in vivo del tumor y testar su respuesta a diferentes fármacos, lo que 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, a disposición de todos nuestros pacientes oncológicos.



En 2013 hemos sentado las bases para encarar con éxito nuestro plan de expansión planificado para los próximos años. Crecimiento consolidado, unidades y servicios más eficientes y todos nuestros centros asistenciales generando beneficios operativos son la mejor base de trabajo.

Nuestros niveles de inversión podrán mantener una fuerte curva ascendente gracias al bajo nivel de endeudamiento y una buena posición de caja que nos ofrece todas las garantías para poder estar activos y ampliar mercados de actuación y nuevas líneas de negocio en los que ya operamos.

**D. Alejandro Abarca Cidón**  
Director de Recursos Corporativos de HM Hospitales

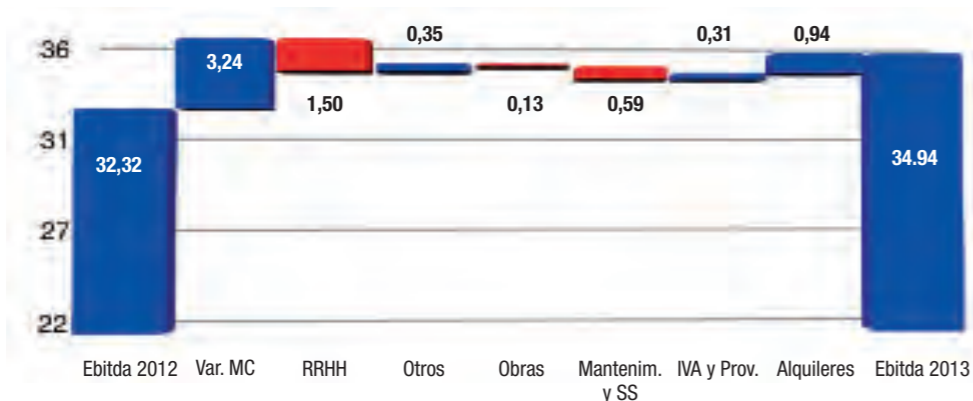
## 5.1 MAGNITUDES ECONÓMICAS

En línea con su historial de crecimiento sostenido, **HM Hospitales** ha cerrado el año 2013 con una facturación de 201,7 MM (+3.86%) € y un EBITDA de 34,94 MM € (+8,11%).

PÉRDIDAS Y GANANCIAS	HM 2010	HM 2011	HM 2012	HM 2013
• Ingresos sanitarios	163.535	175.389	181.704	188.963
• Var %	2,98%	7,25%	3,60%	4,00%
• Otros ingresos	7.754	7.939	7.797	7.381
• Formación y relacionados	3.183	3.953	4.677	5.330
• Ingresos totales	174.473	187.281	194.178	201.674
• Var %	4,02%	7,34%	3,68%	3,86%
• Compras	-36.204	-37.140	-37.596	-40.030
• RRHH y profesionales	-62.139	-67.992	-70.135	-71.631
• Otros costes operativos	-47.228	-50.714	-51.817	-53.704
• EBITDAR	28.901	31.435	34.630	36.308
• Margen EBITDAR (%)	16,56%	16,79%	17,83%	18,00%
• Var %	12,81%	8,77%	10,16%	4,85%
• Alquileres	-3.653	-3.027	-2.312	-1.370
• EBITDA	25.249	28.408	32.318	34.938
• Margen EBITDA (%)	14,47%	15,17%	16,64%	17,32%
• Var %	16,52%	12,51%	13,77%	8,11%

Cabe destacar desde el punto de vista económico en 2013: 1) la consolidación del Hospital Nuevo Belén, adquirido en 2011, que ya genera beneficios operativos y 2) las áreas de I+D+i y de Formación de **HM Hospitales** que continúan creciendo a ritmos por encima de doble dígito, y 3) el crecimiento en los servicios centrales de **HM Hospitales** como paso previo a la apertura del Nuevo centro HM Puerta del Sur en Móstoles.

En lo que respecta a los gastos, las políticas de eficiencia e integración entre centros continúan arrojando buenos resultados, aumentando a ritmos inferiores a los ingresos, lo que repercute en una mejora del ratio EBITDA sobre ingresos, que ha superado el 17%.



Desde el punto de vista de Recursos Humanos, **HM Hospitales** también crece hasta alcanzar la cifra de 2.000 empleados. Además, se continúa apostando por el empleo estable y de calidad. Actualmente un 84,94% de la plantilla es fija, y además el ratio de mujeres es del 76,42%.

En lo que respecta a las inversiones, el grupo sigue con su política de constante innovación y actualización tecnológica, a lo que hay que añadir el inicio de las obras del futuro Hospital Universitario HM Puerta del Sur, que ha supuesto una inversión durante 2013 de 7,6 MM €. En total, el Capex ha sido de 12,7 MM €. En el cuadro siguiente se pueden observar las inversiones de los últimos años.

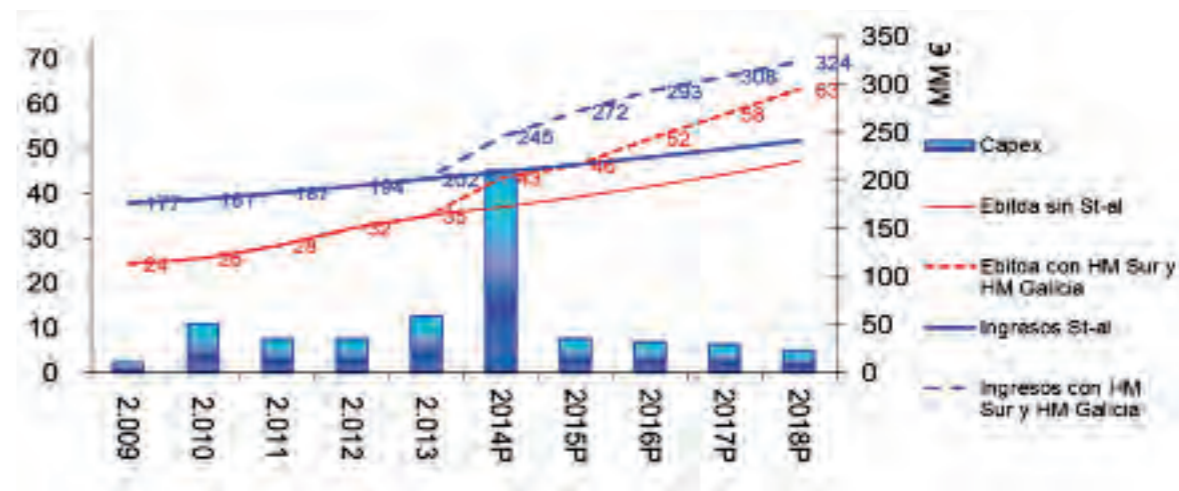
CAPEX	2010	2011	2012	2013
Mantenimiento	7.085	2.646	3.277	4.747
Expansión	3.792	5.093	4.406	8.001
<b>TOTAL CAPEX</b>	<b>10.877</b>	<b>7.739</b>	<b>7.683</b>	<b>12.748</b>

En cuanto al endeudamiento del grupo, **HM Hospitales** cierra 2013 con un balance saneado, con una deuda financiera neta de 14,9 MM € y una fuerte posición de caja, lo que permite a **HM Hospitales** acometer la construcción de HM Puerta del SUR y estar en disposición de aprovechar posibles oportunidades de crecimiento vía adquisiciones.

DEUDA	2010	2011	2012	2013
Deuda Financiera	65.549	68.585	62.890	53.353
Caja	3.599	16.384	30.478	38.432
DFN	61.950	52.200	32.412	14.921
DFN/EBITDA	2,24x	1,70x	0,97x	0,42x

**HM Hospitales** sigue una política conservadora de reparto de dividendo (2,4 MM € distribuidos en 2013, lo que implica un pay-out del 20%).

En resumen, 2013 y el ejercicio 2014 en curso, suponen un importante esfuerzo de inversión para **HM Hospitales**, que como se puede observar en el siguiente cuadro, amplía su umbral de actividad hasta superar los 300 MM € de ingresos, y que se irá materializando a medida que se produzca la consolidación del nuevo HM Puerta del Sur y la ejecución del resto de inversiones de ampliación previstas.





“2013 ha servido para consolidar nuestra posición como Grupo Hospitalario de referencia en la Comunidad de Madrid. Con cerca de 1,3 millones de pacientes y más de 2.000 empleados en 2013 mantenemos un crecimiento estable como en los últimos cuatro ejercicios.

Por otro lado, seguimos avanzando en un modelo de medición de eficiencia y calidad asistencial cada vez más completo y preciso. Con este objetivo, y para hacer más transparente nuestra actividad tanto para profesionales del sector como para pacientes, publicamos y actualizamos periódicamente todos nuestros indicadores de progreso en la página web del Grupo.

**Dr. D. Juan Abarca Cidón**  
Director General de HM Hospitales



## 5.2 CAPACIDAD DE HOSPITALIZACIÓN

2013	HM HOSPITALES
Hospitales generales	5
Monográficos	1
Policlínicos / Centros de Especialidades	6
<b>TOTAL CENTROS</b>	<b>12</b>
Camas	666
UCI Neo	51
UCI adultos	48
Quirófanos	39
Empleados	2.000

## 5.3 ÍNDICES ASISTENCIALES

ÍNDICES ASISTENCIALES	HM	HMM	HMT	HMS+CIOCC	HMB	TOTAL HM
• Altas hospitalarias	5.724	13.879	8.286	13.941	3.684	45.514
• Urgencias	27.918	61.509	71.528	78.062	9.214	248.231
• Cirugías	2.314	7.652	4.112	6.717	2.030	22.825
• Cirugías ambulantes	1.987	2.978	2.055	3.137	365	10.522
• Nacimientos	-	2.655	1.060	-	1.633	5.348
• Estudios de laboratorios	525.990	936.880	537.777	1.964.579	26.106	3.991.332
• Estudios radiológicos	95.556	118.465	119.356	128.783	24.104	486.264
• Endoscopias/colonoscopias	3.941	6.205	3.715	9.423	-	23.284
• Consultas externas	225.076	339.187	288.065	317.428	67.141	1.236.897



EFICIENCIA	HM	HMM	HMT	HMS+CIOCC	HMB	TOTAL
• Mortalidad Hospitalaria	199/3,48%	147/1,06%	100/1,21%	446/3,20%	2/0,05%	894/1,96%
• Mortalidad Peritoperatoria	3/0,13%	4/0,05%	1/0,02%	11/0,16%	0/0,00%	19/0,08%
• Mortalidad Postoperatoria	18/0,78%	33/0,43%	5/0,2%	40/0,60%	0/0,00%	96/0,42%
• Estancia Media (Bruta)	4,07	3,06	2,70	3,94	2,25	3,33
• EM Norma Bruta	7,41	6,91	6,65	7,35	4,12	6,98
• Diferencia Norma	-3,34	-3,84	-3,94	-3,41	-1,87	-3,65
• IEMA (Índice de EM Ajustado)	0,6388	0,6002	0,5987	0,5917	0,6132	0,6031
• Índice Casuístico	0,8592	0,7391	0,6794	0,9053	0,8896	0,7904
• Impacto (Est. Evitables)	-13.160	-28.324	-15.018	-37.881	-5.218	-99.601
• Peso Medio en Hospitalización	1,4479	1,4761	1,1079	1,7374	0,9082	1,4396

INDICADORES ESPECÍFICOS	HM	HMM	HMT	HMS+CIOCC	TOTAL
• Porcentaje de hospitalizaciones potencialmente evitables	8,58%	2,43%	4,09%	3,82%	4,06%
• Porcentaje de pacientes con ictus con estancia mayor de 20 días	1,25%	2,63%	4,35%	2,60%	2,29%
• Porcentaje de pacientes con fractura de cadera con estancia mayor de 20 días	0,00%	0,00%	5,88%	2,13%	1,98%
• Índice de colecistectomía laparoscópica	86,67%	98,56%	100%	85,31%	92,80%

### TIPOS DE GRD's (PROCESOS POR GRUPOS)

TIPOS DE GRD's	HM	HMM	HMT	HMS+CIOCC	HMB	TOTAL
• GRD's Médicos	3.410	6.227	4.174	7.224	1.654	22.689
• GRD's Quirúrgicos	2.314	7.652	4.112	6.717	2.030	22.825
• GRD's Cirugía Programada	1.926	6.097	3.325	5.843	1.475	18.666
• Pacient. >65 años Hospitaliz.	3.088/53,95%	2.609/18,80%	1.747/21,08%	4.631/33,22%	101/2,74%	12.176/26,75%
• Tasa de infección nosocomial	50/0,87%	102/0,73%	19/0,23%	213/1,53%	3/0,08%	387/0,69%

**NORMAP27\_ESTATAL11\_TOTAL.**  
IEMA: EM hospital /EMAF. Un IEMA > 1 indica peor funcionamiento respecto al Estándar. Un IEMA < 1 indica un mejor funcionamiento respecto del Estándar.  
Índice Casuístico: EMAF / EM Estándar. Un Índice < 1 indica que la casuística del hospital es menos compleja en el sentido de que tiene una menor proporción de casos con estancias prolongadas según el funcionamiento del Estándar.



*“Desde que nació HM Hospitales creemos que la mejor manera de ofrecer a nuestros usuarios un servicio de calidad es escuchando día a día sus opiniones, sus ideas, sus críticas e incluso sus felicitaciones, que en numerosas ocasiones nos llegan.*

*Para poder seguir avanzando en un mayor y mejor conocimiento de las necesidades de nuestros pacientes y sus familias, en 2013 hemos implementado un sistema pionero en el sector sanitario en España como modelo de gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias, orientando nuestra actividad asistencial a la medición en tiempo real de la opinión de nuestros clientes e incluyendo estos indicadores en nuestro Cuadro de Mando.”*

**Dr. D. Juan Abarca Cidón**  
Director General de HM Hospitales

## 5.4 RELEVANCIA DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS

En **HM Hospitales** consideramos clave la opinión de nuestros pacientes, pero también de sus familiares y conocidos puesto que también son usuarios de nuestros servicios. Por este motivo, ya desde la creación del Departamento de Atención al Paciente en el año 2000, hemos intentado continuar mejorando nuestro sistema de gestión de la retroalimentación de nuestros usuarios.

**HM Hospitales** estableció una serie de canales para la recogida de información: visitas del personal al paciente, a los pacientes ingresados, encuestas de satisfacción, atención directa y otros canales

como las comunicaciones que se reciben a través de organismos oficiales, sociedades médicas, nuestra web y redes sociales entre otros.

Todo el trabajo realizado y la experiencia acumulada en estos 13 años de implantación del sistema, nos han permitido identificar importantes áreas de mejora, que nos han llevado a reconsiderar cómo podemos ser más eficientes y más ágiles para incluir la opinión de nuestros pacientes en los procesos de mejora continua de nuestro modelo de gestión.

## 5.5 NET PROMOTER SCORE. ESCUCHA ACTIVA PARA LA MEJORA CONTINUA

Los modelos de obtención de información del usuario que hasta este año hemos estado utilizando se basaban en formatos muy tradicionales de cuestionarios con numerosas preguntas tabuladas y una pregunta abierta; y esta encuesta era entregada únicamente a pacientes que ingresaban en nuestros hospitales.

Así, a principios del año 2013 se tomó la decisión de modificar el modelo de encuestas para lograr principalmente **tres objetivos**:

- **Simplificar** el formulario y **facilitar** su cumplimentación.
- Llegar al **mayor número de usuarios** posible, permitiendo su segmentación.
- Facilitar la **creación de indicadores fiables** y que permitan inferir la opinión y fidelidad de nuestros usuarios, así como la comparación con la competencia.

Para alcanzar estos objetivos **HM Hospitales** ha optado por la aplicación de un sistema ampliamente implantado a nivel mundial y en diferentes sectores, no obstante poco conocido en el sanitario: El sistema de medición **Net Promoter Score NPS**, creado por Fred Reichheld. Este sistema basa la gestión y la medición de la

información en el concepto de que nuestros usuarios son potencialmente promotores o detractores del servicio que han percibido, y sobre esto se desarrolla el sistema de recogida de información.

Este nuevo sistema basado en NPS se ha completado con herramientas que nos permiten una gestión de datos en tiempo real ya que genera “alertas” de los detractores y sus comentarios lo que nos permite ponernos en contacto con éstos de manera muy ágil, profundizando en los motivos y, en un gran porcentaje, solucionando o corrigiendo los problemas que habían motivado la valoración negativa.

Este nuevo sistema comenzó su implantación en febrero de 2013 desplegándose por completo en todos nuestros centros en el mes de octubre y teniendo en cuenta tanto a los usuarios que cursaban ingreso, como los que acudían a urgencias, al servicio de diagnóstico por imagen y a las consultas externas y de nuestros policlínicos.

Estas encuestas se realizan además por tres vías diferentes:

- Tablets en los propios centros
- Encuestas en papel y “online”
- Accediendo por cualquier canal mediante un link asociado a un código QR



## 5.6 MEJORAS RESPECTO AL MODELO ANTERIOR

Con el nuevo sistema se consiguen principalmente las siguientes ventajas:

- **Alcance a una población mayor:** Con este nuevo modelo se ha llegado a toda la actividad de **HM Hospitales** y no sólo a los pacientes que ingresaban en nuestros hospitales y sus familiares. Además el sistema permite una segmentación de los resultados, por hospital y por tipo de proceso.
- **Gestión en tiempo real:** El modelo anterior, basado en encuestas en papel implicaba una recogida periódica de las encuestas y su introducción manual en la BBDD para su explotación. La gestión ahora es en tiempo real, puesto que las encuestas se cargan directamente en un sistema “web”, por lo que se puede hacer seguimiento continuo.
- **Información:** El modelo previo aportaba datos planos y no permitía inferencias causa-efecto. El sistema NPS permite establecer prioridades en las acciones y el seguimiento de la efectividad de las medidas en tiempo real.
- **Gestión de detractores:** El modelo previo se basaba en encuestas anónimas, que no permitían una profundización en los comentarios. En la actualidad, con la gestión de detractores no sólo se puede profundizar en los motivos de detracción de forma directa con el usuario, sino que ofrece la posibilidad de corregirlos o paliarlos.

## 5.7 PRIMEROS RESULTADOS 2013

La respuesta al nuevo modelo de recogida de datos ha sido notable, especialmente porque el nuevo modelo ha añadido la posibilidad de participación a usuarios de procesos diferentes a la hospitalización (urgencias, consultas, radiología...).

**A lo largo de 2013 hemos obtenido un total de 22.444 encuestas de usuarios.**

Además **HM Hospitales** ha tomado la decisión de incorporar un importante número de indicadores clave en el Cuadro de Mando de la compañía para medir el progreso de los mismos en los siguientes ejercicios.

Los objetivos de percepción de usuarios son:

INDICADORES KPI's	OBJETIVO	2013
• Índice de reclamaciones por escrito	Mantener en 0,06%	0,057%
• Índice de contestación <=15 días	Mantener por encima del 75%	80,28%
• Índice de contestación <=30 días	Mantener por encima del 98%	98,56%
• Índice de felicitaciones	Mantener por encima del 0,4%	0,26%
• Índice de visitas	Mantener por encima del 50%	56,87%
• NPS	N/A	23,26%





*“El año 2013 la Fundación Hospital de Madrid ha cumplido 10 años y eso ya supone una voluntad de continuidad y de compromiso con uno de sus principales fines, que es el de liderar una investigación traslacional de calidad para que sus resultados puedan tener una rápida y directa aplicabilidad clínica.*

*Un hecho relevante en 2013 fue la instauración del Premio Científico Juan Martínez López de Letona, en recuerdo y homenaje a quien fue el anterior Presidente de la Fundación que supo dotarla del alto reconocimiento que ya tienen las actividades que realiza”.*

**Dr. D. Alfonso Moreno González,**  
Presidente de la Fundación Hospital de Madrid.



## 6.1 FUNDACIÓN HOSPITAL DE MADRID

La **Fundación Hospital de Madrid** es una entidad sin ánimo de lucro constituida en 2003 con el objetivo fundamental de liderar una docencia en I+D+i biosanitaria, en el marco de la investigación traslacional, 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.

Las principales fuentes de financiación de los proyectos de investigación provienen de ayudas competitivas (FIS, Plan AVANZA, Miguel Servet...), privadas, fondos propios, donaciones y colaboraciones de particulares, empresas y asociaciones sin ánimo de lucro que promueven y ayudan a financiar determinados proyectos socio-sanitarios y de I+D+i, principalmente en Oncología.

En colaboración con la Universidad CEU San Pablo, ya en 2009 la Fundación Hospital de Madrid inició una nueva fórmula de gestión y promoción de la I+D traslacional, impulsando la creación de cátedras de financiación privadas. Así, en 2012, gracias a la colaboración con Palex, se ha creado la Cátedra en Cirugía Robótica Oncológica Abdominal, que se añade a las anteriormente firmadas: Cátedra de Dianas Terapéuticas Rosalind Franklin (Roche) y Cátedra de Implantología Klockner.

Finalmente, la Fundación Hospital de Madrid organiza y promueve actividades de divulgación científica y educación sanitaria con un claro compromiso social, además de llevar a cabo diversos proyectos sociosanitarios y premiar las mejores líneas en investigación traslacional y becar a los profesionales para mejorar su formación profesional, científica y académica.



## 6.2 CEAS. 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. Ayudar a la resolución de estos conflictos es la tarea del CEAS, por eso, hace 6 años se creó el CEAS de 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 al 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 del comité distintas sensibilidades y formas de examinar los conflictos éticos sobre los que tiene que deliberar. La toma de decisiones se hace tras examinar aspectos médicos, sociales, situación familiar del paciente y conflictos éticos enfrentados.

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.

## 6.3 CEIC. COMITÉ DE ÉTICA E INVESTIGACIÓN CLÍNICA

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 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 la renovación en 2012 de su acreditación oficial por la Comunidad de Madrid. 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 en Medicina, licenciados en Derecho y personas ajenas a **HM Hospitales**, incluyendo un representante de la Asociación Española Contra el Cáncer.



## AÑO 2014, AÑO DE RETOS

Coincidiendo con el cambio de ejercicio, **HM Hospitales** está inmerso en la aplicación del Plan Estratégico 2013-18. Este ambicioso plan, fruto de la situación del mercado sanitario privado y de la salud financiera de la compañía, supone un reto sin precedentes en los casi 25 años de historia de la empresa.

Por un lado, se va a completar la oferta asistencial del Grupo en la Comunidad de Madrid con la inauguración en otoño de 2014 del nuevo **Hospital Universitario HM Puerta del Sur**. A este hospital, que va a contar con los últimos avances en tecnología hospitalaria, como el nuevo PET-RM de Siemens único en España, se va a unir el **Centro Integral en Neurociencias AC HM CINAC**; un centro pionero en su categoría a nivel mundial y que, dirigido por el Dr. José Obeso, trabajará en Asistencia, Investigación y Docencia para convertirse en referente internacional en Neurociencias, tanto para pacientes como para profesionales del sector.

Otro de los hitos con los que **HM Hospitales** cambia su historia reciente es por la adquisición en marzo de 2014 del **Grupo Hospitalario Modelo** de La Coruña, trascendiendo por primera vez de nuestra tradicional área de actuación, la Comunidad de Madrid, para exportar nuestra experiencia y modelo de gestión sanitaria a otras latitudes de la geografía nacional.

Nuestro reto en la Comunidad Gallega es el de aportar al excelente trabajo ya realizado por los profesionales del Grupo Modelo en sus casi 70 años de historia, nuestra visión de proyecto socio-sanitario, en el que unimos nuestra labor asistencial a la **Investigación y a la Docencia**, como si de un solo ente se tratara. Aportando alto valor a los profesionales, pacientes y a la sociedad gallega en general.

El Plan Estratégico de la empresa también está ya dando sus frutos desde el punto de vista de organización interna. Una nueva estructura más abierta e integradora, la adquisición de nuevo talento procedente de otros sectores y el incremento de nuestra propuesta asistencial a través de la creación de nuevas unidades y servicios, está consolidando y sentando las bases del crecimiento de los próximos años.

Un crecimiento que ya nos ha convertido en el **segundo grupo hospitalario a nivel nacional** y que nos va a permitir en 2014 superar la barrera de los 300 millones de facturación.



Hospital Universitario HM Puerta del Sur, Móstoles. Madrid.



Hospital HM Modelo, La Coruña.



Maternidad HM Belén, La Coruña.



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



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



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



**Centro Integral de Enfermedades Cardiovasculares**  
Avda. de Montepríncipe, 25  
28660 Boadilla del Monte, Madrid  
Tel. 902 08 98 80



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



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



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



**Hospital Universitario HM Belén**  
Calle de José Silva, 7  
28043 Madrid  
Tel. 91 744 41 00



**Hospital HM Modelo**  
Calle Virrey Osorio, 30  
15011 La Coruña  
Tel. 981 14 73 00



**Maternidad HM Belén**  
Calle Teniente Coronel Teijeiro, 3  
15011 La Coruña  
Tel. 981 25 16 00



**Hospital Universitario HM Puerta del Sur**  
Avda. Carlos V, 70  
28938 Móstoles  
Tel. 91 267 31 00



**Centro Integral de Neurociencias**  
Avda. Carlos V, 70  
28938 Móstoles  
Tel. 91 267 32 00



# DECÁLOGO DE UN HOSPITAL

## EQUIDAD

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.

1

## CALIDAD

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

2

## INTEGRIDAD

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

3

## EFICACIA

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

4

## EXPERIENCIA

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

5

## COMPROMISO

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

6

## SEGURIDAD

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

7

## COHERENCIA

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

8

## MOTIVACIÓN

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

9

## TRANSPARENCIA

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.

10