



Hermanas
Hospitalarias
HOSPITAL SAN RAFAEL

MEMORIA ANUAL

2013

ÍNDICE

PÁG.

4 **Presentación**

6 **Asistencia**

Resumen de la actividad

11 Acciones destacadas en el ámbito asistencial

13 Acciones destacadas en el ámbito de la Seguridad del paciente

Acciones destacadas en el ámbito de la Gestión por Procesos y mejora continua

14 Acciones destacadas en Formación y Docencia

15 Acciones destacadas en el Servicio de Pastoral

16 Satisfacción del usuario

18 **Recursos Humanos**

Organigrama

19 Personal

20 **Gestión económica**

PRESENTACIÓN

Nos complace presentar la memoria correspondiente al ejercicio 2013 del Hospital San Rafael de Hermanas Hospitalarias con los resultados de actividad y económicos, que se han caracterizado por la aplicación, al igual que en los últimos años, de un plan de ajuste que ha permitido reducir los costes salariales y de funcionamiento de forma significativa. Con ello, se ha podido paliar la importante caída de ingresos originada por la disminución de tarifas en la contratación y posibilitar que el resultado económico de este ejercicio sea balanceado, consolidando de esta forma el camino hacia la sostenibilidad financiera ya iniciado el pasado año.

El cumplimiento del contrato con el Servicio Catalán de la Salud ha sido correcto, incluso realizando actividad marginal en altas y consulta externa. Paralelamente, se ha continuado avanzando en los objetivos asistenciales marcados, mejorando los indicadores de eficiencia clínica y de seguridad, con un mantenimiento en la ya elevada satisfacción de nuestros pacientes.

Algunos de los hechos más destacables son:

- La suscripción de un acuerdo de empresa con la representación legal de los trabajadores con vigencia hasta fin de 2014. Este acuerdo ha permitido regular un nuevo marco de condiciones laborales con motivo de la finalización del acuerdo sectorial existente hasta ese momento.
- La ampliación de la cartera de servicios del Hospital con la incorporación de la rehabilitación domiciliaria, la logopedia y las terapias grupales en la rehabilitación ambulatoria, así como la implantación de la codificación según complejidad de todos los procesos de rehabilitación.
- La implantación de un nuevo modelo de gestión del archivo de historias clínicas y de la receta electrónica, así como la puesta en marcha del Proyecto Lean Healthcare System en Admisiones.
- La celebración anual de la Jornada conmemorativa de San Rafael con diferentes actividades.
- El progreso en el establecimiento de acuerdos de colaboración con otras instituciones:
 - El acuerdo marco con el Hospital Universitario Vall d'Hebron, que culminará en una alianza estratégica entre ambos centros;
 - La alianza Els 4 Gats, establecida con los Hospitales de Mollet, Plató y Campdevàno, con el fin de desarrollar estrategias conjuntas de colaboración;



- El acuerdo con Codebi, con el fin de atender las necesidades de rehabilitación fisioterapéutica domiciliaria y rehabilitación logopédica ambulatoria y domiciliaria en diversas Áreas Básicas de Salud, asignadas por el CatSalut.
- El reconocimiento del Hospital San Rafael en el Programa de Premios a Hospitales TOP 20, al estar entre los ocho centros nominados, ocupando la quinta posición por sus resultados en indicadores asistenciales de eficiencia y calidad del 2012.
- El inicio de la definición del Plan Estratégico para el trienio 2014-2016, que en esta fase preliminar ha contado para su diseño con una amplia participación de los profesionales del Centro.

No queremos finalizar sin la oportunidad que nos brinda esta introducción para felicitar y agradecer a todos los colaboradores del Hospital la consecución de estos magníficos resultados que no habrían sido posibles ni alcanzables en modo alguno sin su compromiso, esfuerzo y comprensión en este entorno socioeconómico tan complejo.

Sor Margarita Vicente
Superiora Local

Jesús Ezquerra
Gerente

ASISTENCIA

Resumen de la actividad

Evolución de la actividad asistencial 2010 - 2013

Total actividad	2010	2011	2012	2013
Hospital General				
Altas Hospital General	9.337	8.209	8.303	8.641
Intervenciones	6.392	6.343	5.619	5.768
Cirugía menor ambulatoria	3.574	4.102	3.748	4.002
Visitas de consulta externa	96.146	94.677	88.905	100.593
Tratamientos de Hospital de Día	351	332	279	350
Procesos rehabilitación ambulatoria	4.048	3.577	2.856	3.576
Salud Mental				
Altas Psiquiatría adultos	710	708	728	741
Visitas CSMIJ	7.464	8.245	7.775	8.099



Actividad asistencial del Hospital General

Hospitalización	2013
Total altas hospitalarias	8.641
Altas convencionales	4.726
Altas CMA	3.915
Estancia media (días)	5,26

Distribución	2013	EM (días)
Altas médicas	2.626	7,31
Altas quirúrgicas	6.015	2,71

Actividad Quirúrgica Programada			2013
Convencional	CMA	Índice de substitución	Total
2.100	3.915	65,09 %	6.015

Cirugía menor ambulatoria	2013
Cirugía General	224
Cirugía Maxilofacial	3.111
Cirugía Plástica	80
Cirugía Vasculat	1
Dermatología	399
Urología	187
Total	4.002

Rehabilitación domiciliaria	2013
Procesos	675
Sesiones	9.685



Hospital de Día	2013
Reumatología	320
Otros	30
Total	350

Rehabilitación ambulatoria	2013
Procesos	3.576
Sesiones	32.203

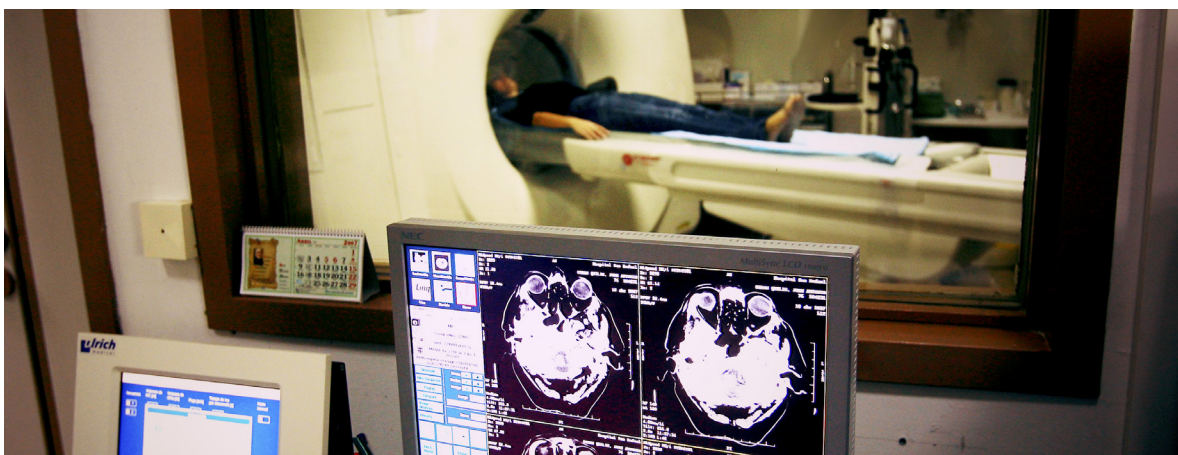
Logopedia	2013
Procesos	284
Sesiones	3.237

Consultas Externas			2013
	Primera Visita	Visita Sucesiva	Otras visitas*
Total Hospital General	39.063	56.407	460
AIAL	472		
ATM	1.004	1.912	
Anestesiología	3.955		
Cirugía General	2.036	4.874	
Cirugía Maxilofacial	2.542	1.387	412
Cirugía Ortopédica	4.987	14.110	
Cirugía Plástica	312	540	
Cirugía Vascular	1.672	2.678	
Cardiología	1.652	839	
Dermatología	3.313	4.846	
Ginecología	383	416	
Enfermería		43	
Medicina Interna	282	424	
Neurología	822	802	
ORL	2.615	1.408	
Oftalmología	4.796	7.604	
Pediatría		62	
Psiquiatría	22	100	
Rehabilitación	3.670	5.369	
Reumatología	1.018	2.160	
Reumatología Pediátrica	4	3	
U.A.O.D.	466	646	3
Unidad Aparato Digestivo	635	778	
Unidad del Sueño	71	53	
Unidad de Endocrinología	443	1.317	
Unidad de Medicina del Deporte			45
Unidad de Neumología	396	642	
Urología	1.495	3.394	
Logopeda y RHB domiciliaria	1.427	26	
Logopedia	384	21	
Rehabilitación Domiciliaria	1.043	5	
Odontología			3.210
Odontología			2.415
Ortodoncia			795
Total visitas	40.490	56.433	3.670

***visitas privadas**

En Consultas Externas se han realizado 39.063 primeras visitas y 56.407 sucesivas, con un excelente índice de reiteración de 1,44.

Cartera de Servicios - Pruebas Complementarias		2013
Servicio	Prueba	Total
Cirugía Vasculat	Eco doppler	1.887
	Estudio hemodinámico mi	54
Cardiología	Eco cardiodoppler	942
	Holter cardiaco	471
Dermatología	Biopsia cutánea	61
	Pruebas epicutáneas	46
Neurología	Electroencefalograma	4
ORL	Audiometría	858
	Craneocorporografía	22
	Impedanciometría	75
	Rinomanometría	63
	Timpanometría	6
Oftalmología	Biometría	821
	Campimetria computada	682
	Laser oftalmología	328
	Microscopia especular endotelial	1.199
	Refracción	2.704
Unidad Digestivo	Tomografía de coherencia óptica	324
	Colonoscopia total	1.068
Unidad Neumología	Fibrogastroscofia	358
	Curva flujo-volumen	21
Urología	Pruebas cutáneas (prick-test)	72
	Pruebas funcionales respiratorias	233
	Flujometría	778



Pruebas pacientes ingresados		2013	Transfusiones a través del Depósito de Sangre		2013
Determinación	Total		Determinación	Total	
Hemogramas	6.357		Concentrados de hematíes	361	
Determinaciones bioquímicas	71.320		Unidades de plasma	16	
Gasometrías	1.908		Unidades de sangre total (autotransfusiones)	12	
Pruebas de coagulación	4.630		Concentrado de plaquetas	2	
Análisis de orina	1.111		Pruebas cruzadas	1.090	

Servicios prestados en colaboración con LABCO



Actividad asistencial en Salud Mental

Unidad Integrada de Psiquiatría de Adultos (UIPA)		2013
Total altas hospitalarias UIPA		741
Estancia media (días)		16,75

Centro de Salud Mental Infantojuvenil				2013
	Primera Visita	Visita Sucesiva	Otras visitas	Visitas Primaria
Visitas CSMIJ	495	6.793	176	635

Acciones destacadas en el ámbito asistencial

Durante el 2013 se han priorizado las actuaciones de coordinación con los **Equipos de Atención Primaria (EAP) de Vallcarca, Sant Gervasi y Vall d'Hebron**, que atienden a una población de cerca de 90.000 habitantes y constituyen nuestra área de referencia. Se ha impulsado la consultoría y uso de tecnologías de la información para las consultas virtuales, se ha definido e implantado un modelo de atención en oftalmología y se ha iniciado la definición de un modelo de atención en dermatología.



Asimismo, se ha conseguido un nivel de integración que permite compartir informes, imágenes e informes de pruebas radiológicas, el curso clínico, así como otra información de carácter asistencial de relevancia. Concretamente con el EAP Vallcarca, se ha conseguido un acceso integrado que permite visualizar desde el Hospital un resumen de los datos más relevantes de la asistencia del paciente en el EAP. Este acceso está en vías de mejora para 2014, aunque ya ha supuesto una mejora sustancial para nuestros profesionales.

En el **Servicio de Rehabilitación** se ha incorporado la actividad de rehabilitación domiciliaria y logopedia.

Desde **Enfermería** se ha trabajado en la formación e implicación de los familiares en el proceso asistencial. Este proyecto iniciado durante el año 2013 está resultando muy satisfactorio para las familias, por lo que el objetivo es darle continuidad e ir ampliando la formación a los cuidadores en diferentes ámbitos.



En marzo de 2013, el Hospital suscribió un convenio marco de **asistencia sanitaria derivada de accidentes de tráfico**, tanto para hospitalización como para atención ambulatoria especializada.



El Centro sigue participando activamente en la **organización territorial de coordinación de Barcelona Nord** y en los diferentes Comités Operativos que están funcionando, entre los que destacan Urgencias, Farmacia y Salud Mental.

Asimismo, continúa la participación del Hospital en la **red de Hospitales Promotores de la Salud (HPH)** y en los **Consejos de Salud de los Distritos Municipales de Gràcia y Horta-Guinardó**, y especialmente con dos Centros Cívicos de nuestra zona, en los que se han dado charlas sobre temas de salud.



También se ha hecho un seguimiento de la implantación del **Protocolo Prealt**, cuyo objetivo principal es mejorar la continuidad asistencial de los pacientes ingresados y dados de alta del hospital de agudos y que requieren un control de los problemas de salud por parte del equipo de atención primaria. Durante el año 2013 hemos doblado el número respecto al año anterior, gracias al esfuerzo e implicación de los profesionales.



Acciones destacadas en el ámbito de la Seguridad del paciente



El año 2013 ha sido un año en el que se ha dado un impulso a la Seguridad del paciente.

Con el afán de fomentar la cultura de seguridad del paciente, se inició un plan de formación conocido como “**12 meses, 12 temas de seguridad**”. Dicho plan tiene por objetivo la formación en seguridad del paciente tanto de los profesionales como de los propios pacientes, familiares y cuidadores.

A lo largo del 2013 se han tratado los temas de difusión de la estructura funcional del área de Seguridad del paciente: higiene de manos, prevención de las caídas, contenciones mecánicas, sistema de notificación de incidentes y/o eventos adversos, cirugía segura y errores de medicación. Quedan pendientes otros temas que se tratarán en el 2014.

Se ha puesto en marcha, también en el 2013, la plataforma de notificación de incidentes **TPSC Cloud**, proporcionada por el Departamento de Salud y cuyo objetivo es disponer de un registro único para todos los incidentes con el fin de poderlos analizar con el propósito de hallar acciones de mejora que impidan que vuelvan a suceder. La participación de todos los profesionales en esta plataforma es lo que ayuda a poder avanzar en la mejora de la Seguridad del paciente.

Acciones destacadas en el ámbito de la Gestión por Procesos y mejora continua

Durante el año 2013, previa formación de los expertos participantes, se han definido **dos nuevos procesos de Salud Mental**: la Hospitalización de Psiquiatría de Agudos y la Atención Ambulatoria de Salud Mental Infantojuvenil. Para realizar estos planes de mejora se han incorporado nuevas metodologías que introducen técnicas innovadoras y que aumentan la participación de los componentes del grupo: encuestas internas que se difunden a través de la intranet del Hospital, *lean posters*, *brainwriting*, la voz del profesional, la voz del cliente, la matriz de priorización y la definición de proyectos.

Acciones destacadas en Formación y Docencia



En el marco del convenio que el Hospital San Rafael suscribió en octubre de 2010 con la **Universidad Autónoma de Barcelona**, durante el año 2013 se ha continuado realizando el Programa de prácticas clínicas para los alumnos de 6º de Medicina en las especialidades de Cirugía General, Psiquiatría y Medicina Interna, con un alto índice de satisfacción por parte de alumnos y profesionales del Hospital.

Continúa, por tanto, nuestra colaboración en la formación de alumnos de prácticas, tanto de enfermería como de formación profesional en la rama sanitaria de grado medio y grado superior, de documentación clínica, farmacia, fisioterapia y trabajo social.



Por otro lado, se ha impartido formación a alumnos de prácticas del Máster de Gestión Sanitaria de la **Universidad Internacional de Catalunya**.



A través del convenio de colaboración con la **Universidad de Barcelona**, también hemos impartido prácticas a alumnos de Grado de Trabajo Social.

En formación postgrado, recibimos profesionales MIR en Cirugía Ortopédica y Traumatología, Psiquiatría, Cirugía General y estancias formativas de otras especialidades, como Anestesia y Psicología, derivados de otros centros hospitalarios. Igualmente, acogemos profesionales de Psicología en formación PIR.



Por otro lado, se han seguido realizando las **Sesiones Clínicas Generales**, en las que ha participado un amplio número de profesionales del Hospital con el objetivo de favorecer la transmisión del conocimiento y de la innovación que se realiza en el Centro. Las sesiones, de periodicidad mensual, están dirigidas a todo el personal del Hospital. Además de las sesiones ordinarias, se realizan algunas sesiones extraordinarias por el interés o actualidad del tema.

En relación con los **Comités y Comisiones Clínicas del Hospital**, formados por grupos de profesionales expertos, en el año 2013 se han desarrollado sus actividades, siendo estos una vía de participación de los profesionales en la gestión y mejora de la calidad.

Plan de Formación Interna

Denominación del curso	Horas de duración
Ofimática	40 horas
Informática aplicada	40 horas
RCP avanzada	9 horas (3 ediciones)
Comunicación en el marco asistencial	20 horas
Gestión sanitaria (mandos intermedios)	50 horas
Prevención de enfermedades nosocomiales	20 horas
Curso básico sobre promoción de la salud	5 horas
Metodología de la investigación	20 horas
Reciclaje, limpieza y desinfección	2 horas
Atención telefónica y al público	20 horas
Movilización de pacientes	20 horas
Inglés facultativos (curso abierto)	40 horas
PRL (específico)	10 horas
Soportes informáticos: Savac / Minerva / Portal del empleado	2 horas
Sesiones vinculadas a la salud laboral	1 hora por taller o curso
Sesiones vinculadas a la seguridad del paciente	1 hora por taller o curso
Sesiones vinculadas a la prevención y el control de la infección	1 hora por taller o curso
Sesiones vinculadas al plan de igualdad	1 hora por taller o curso
Sesiones vinculadas a los valores hospitalarios	1 hora por taller o curso

Acciones destacadas en el Servicio de Pastoral

Durante el 2103 ha tenido lugar la **XXI Jornada Mundial del Enfermo** y se han celebrado Eucaristías en plantas para pacientes ingresados y sus familiares, así como en la Iglesia del Hospital.

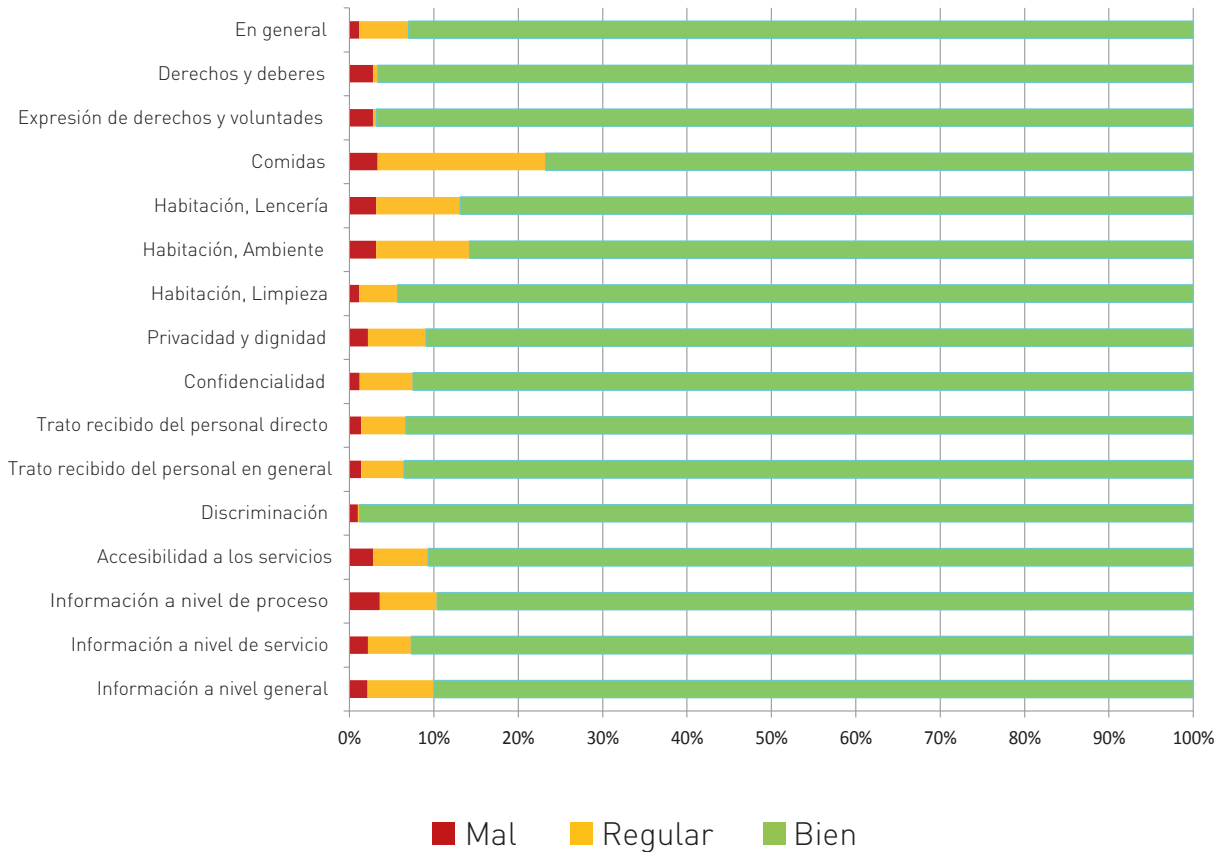
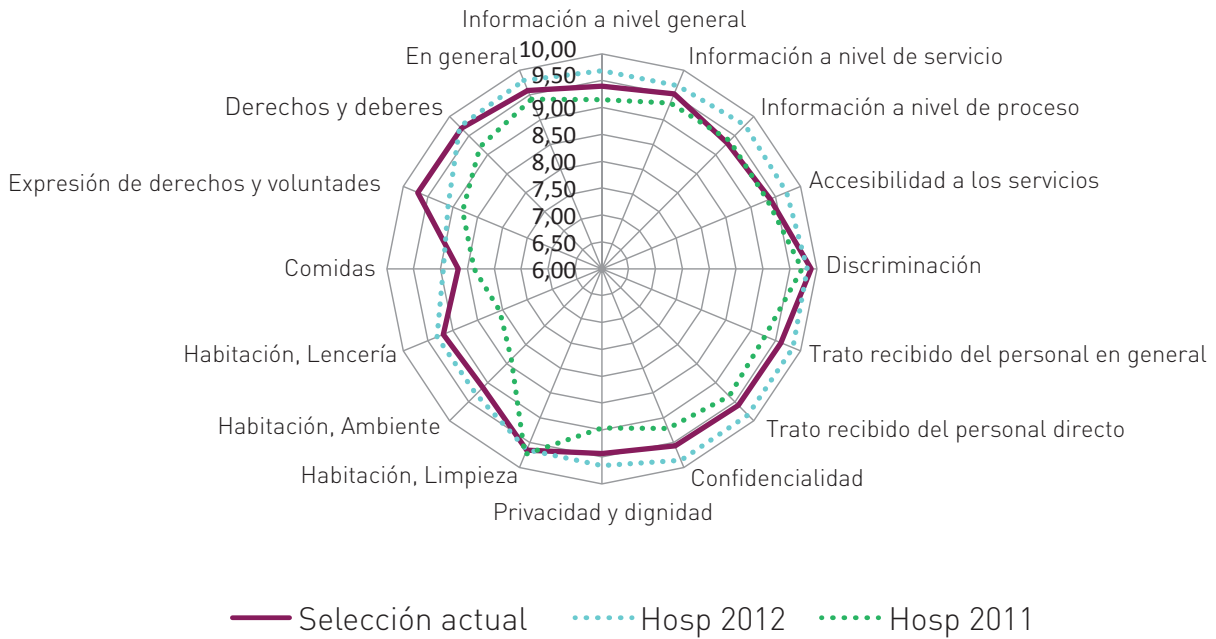
También se han ofrecido **Visitas, Acompañamiento y Asistencia Espiritual**, que representan un soporte para los pacientes y sus familiares, atendiendo las necesidades espirituales del usuario.

Satisfacción del usuario

Resultados del Plan de encuestas de satisfacción (PLAENSA) del Servicio Catalán de la Salud.

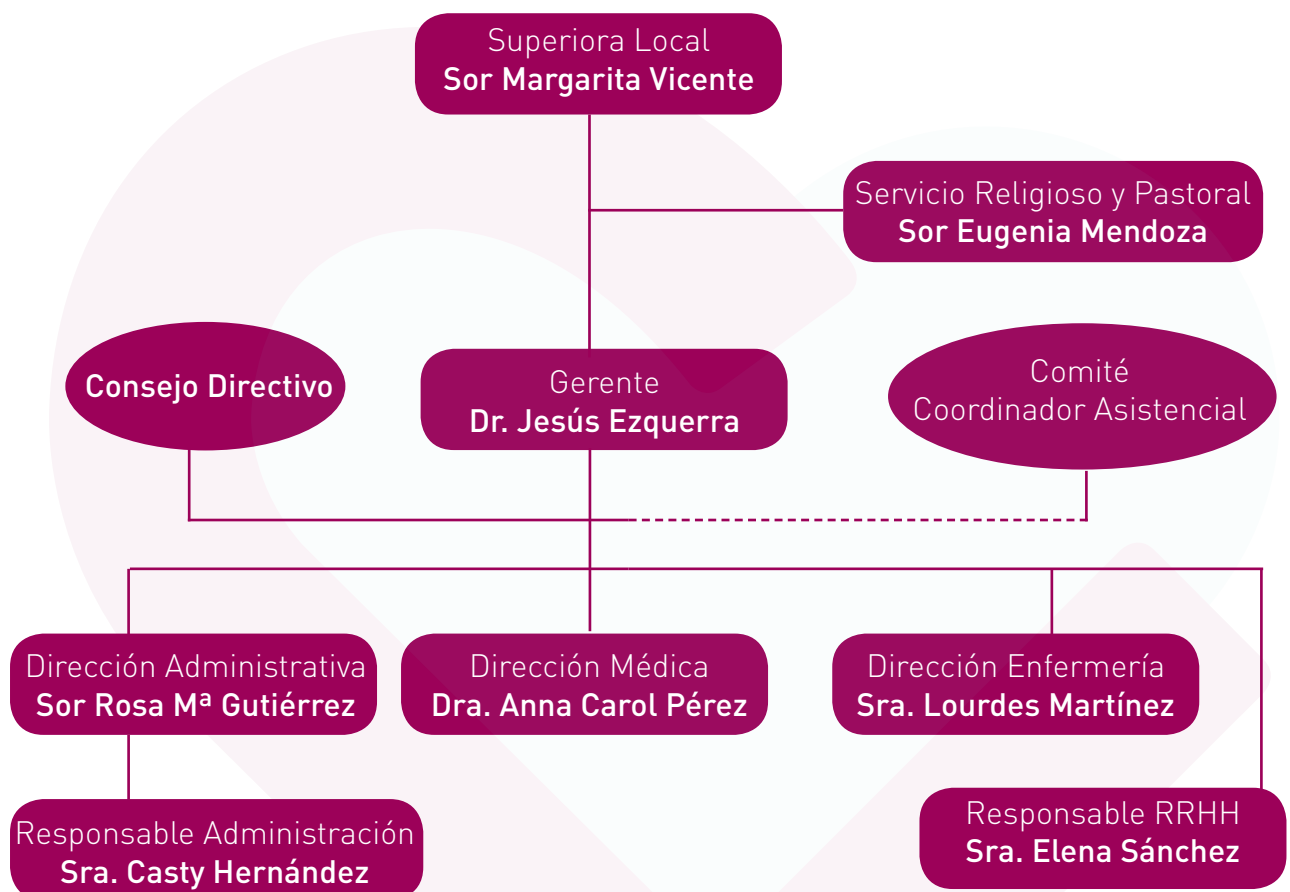
Ítem valorado	Mal	Regular	Bien	Total	Actual	Período anterior	
					Valoración (sobre 10)	Hosp 2012	Hosp 2011
Información a nivel general	11	40	460	511	9,39	9,69	9,14
Información a nivel de servicio	11	26	468	505	9,52	9,68	9,33
Información a nivel de proceso	18	34	449	501	9,30	9,77	9,37
Accesibilidad a los servicios	14	32	447	493	9,39	9,72	9,33
Discriminación	5	1	503	509	9,89	9,82	9,73
Trato recibido del personal en general	7	26	477	510	9,61	9,84	9,29
Trato recibido del personal directo	7	27	474	508	9,60	9,85	9,35
Confidencialidad	6	32	466	504	9,56	9,86	9,22
Privacidad y dignidad	11	35	461	507	9,44	9,66	8,96
Habitación, Limpieza	6	23	481	510	9,66	9,64	9,74
Habitación, Ambiente	16	56	434	506	9,13	9,31	8,38
Habitación, Lencería	16	50	438	504	9,19	9,32	8,05
Comidas	17	101	390	508	8,67	8,95	8,38
Expresión de derechos y voluntades	14	2	485	501	9,70	9,09	8,80
Derechos y Deberes	14	3	488	505	9,69	9,74	9,20
En general	6	30	476	512	9,59	9,79	9,42
Promedio total					9,43		





RECURSOS HUMANOS

Organigrama



Personal

	Contratado indefinido			Contratado eventual		
	Inicio	Final		Inicio	Final	
		Prev.	Real.		Prev.	Real.
Médicos	58,99	57,74	57,74	0,25	0,25	0,25
Psicólogos/farmacéuticos	6,39	5,73	5,73	0,25	0,25	0,25
Profesores						
DUE/Fisioterapeuta	101	87,76	87,76	1	1	1
Terapeutas ocupacionales						
Trabajadores sociales	2	2	2			
Servicio religioso						
Auxiliares de clínica	103,9	89,75	89,75	1	1	1
Monitores						
Otro personal asistencial	15,67	13,86	13,86			
TOTAL ASISTENCIAL	287,9	256,9	256,9	2,5	2,5	2,5
Directivos	6	6	6	0,25	0,25	0,25
Administrativos	40,86	36,11	36,11			
Servicios generales	43,85	38,43	38,43	0,25	0,25	1,25
Otro personal no asistencial	2	1,33	1,33			
TOTAL NO ASISTENCIAL	92,71	81,87	81,87	0,5	0,5	1,5
TOTAL PERSONAL	380,6	338,8	338,8	3	3	4

*Equivalente a personal contratado a Jornada Completa



Gestión económica

INGRESOS EXPLOTACIÓN	
CatSalut	28.275.871
Otras prestaciones	332.504
Otros ingresos	112.074
GASTOS EXPLOTACIÓN	
RRHH	15.633.053
Consumos	5.167.803
Servicios asistenciales	2.185.730
Otros gastos	5.125.036





Hermanas
Hospitalarias

LA HOSPITALIDAD NOS DEFINE



Descubre aquí
nuestros Valores
Hospitalarios

www.hospitalarias.org



**Hermanas
Hospitalarias**

HOSPITAL SAN RAFAEL

Pg. de la Vall d'Hebron, 107-117 · 08035 BARCELONA

Tel.: 932 112 508

www.hsrafael.com