



Hermanas  
Hospitalarias  
HOSPITAL SAN RAFAEL

“En vuestra mirada, la fuerza, el coraje y la Hospitalidad”

MEMORIA  
CORPORATIVA

2020



El ejercicio 2020 ha estado marcado, inevitablemente, por el escenario de pandemia por coronavirus en el que hemos estado inmersos desde el mes de marzo. No hay duda de que, en este contexto, lo más destacable del año ha sido la entrega de nuestro equipo profesional, que ha realizado un ingente esfuerzo para dar respuesta a las nuevas necesidades generadas por la Covid-19 sin dejar de atender los demás problemas de salud de la población.

Presentación

Actividad asistencial y docente

Personas

Compromiso social

Gestión económica

Reconocimientos

Agradecimientos

En este sentido, desde el inicio de la desescalada, a finales de abril, se ha hecho un gran trabajo para retomar la actividad ordinaria y para hacerlo con la máxima seguridad para pacientes y profesionales, a través de la implantación de estrictos protocolos y nuevos circuitos asistenciales.

Más allá de las dificultades, la crisis sanitaria también nos ha brindado nuevas oportunidades, haciendo aflorar la creatividad de colaboradores y colaboradoras, y empujándonos a la innovación, como única forma de reducir los efectos de la pandemia en el día a día del Hospital. Algunas iniciativas, como el programa de ejercicio físico para los pacientes Covid19, evidencian el potencial de las nuevas tecnologías en nuestro ámbito asistencial, un aspecto que seguiremos promoviendo.

Gracias, por tanto, a un equipo profesional altamente comprometido y a un Consejo de Dirección completamente bolcado en la buena gestión de nuestra organización, hemos podido superar todos los obstáculos de este año, que no han sido pocos, y seguir caminando hacia los objetivos marcados.

En el 2020, el Hospital San Rafael ha demostrado que, incluso en los momentos más complicados, es un proveedor de servicio público eficiente y de calidad. Nos hemos ganado la confianza de administraciones, de colaboradores sanitarios, así como de los ciudadanos y ciudadanas, quienes han constatado que, en cualquier circunstancia, estamos siempre a su lado.



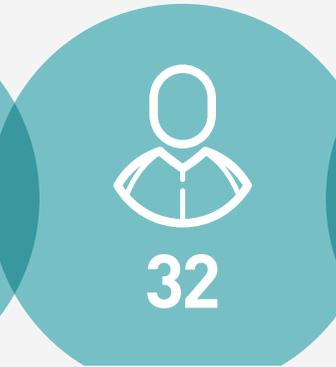
**Sor Luz Divina Sánchez**  
Superiora Local

**Jesús Ezquerra**  
Director Gerente

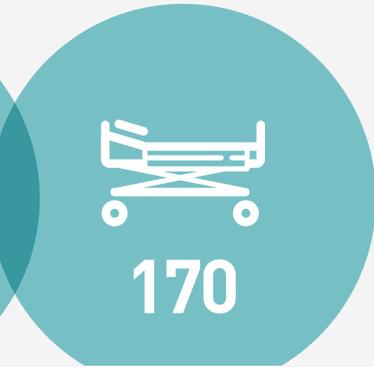
**EL HOSPITAL  
SAN RAFAEL,  
EN CIFRAS**



Profesionales



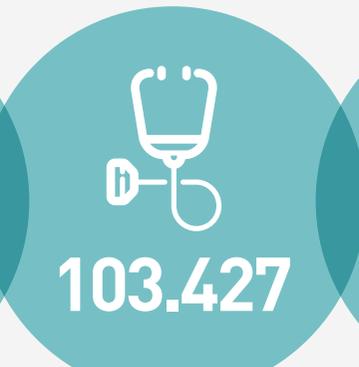
Voluntarios



Camas



Altas



Consultas



Asistencias



Horas semanales de  
Atención Espiritual y  
Religiosa

Presentación

Actividad  
asistencial  
y docente

Personas

Compromiso  
social

Gestión  
económica

Reconocimientos

Agradecimientos



## Actividad asistencial y docente

Además de un reto profesional sin precedentes para todo el equipo, la pandemia de Covid-19 ha significado un gran desafío organizativo, ya que alteró por completo la planificación para el 2020.

Durante los meses de marzo, abril y mayo, centramos nuestro esfuerzo y la mayor parte de nuestros recursos a dar respuesta a la emergencia sanitaria, en estrecha colaboración con el CatSalut y el resto de los proveedores del Área Integral de Salud (AIS) Barcelona Norte.

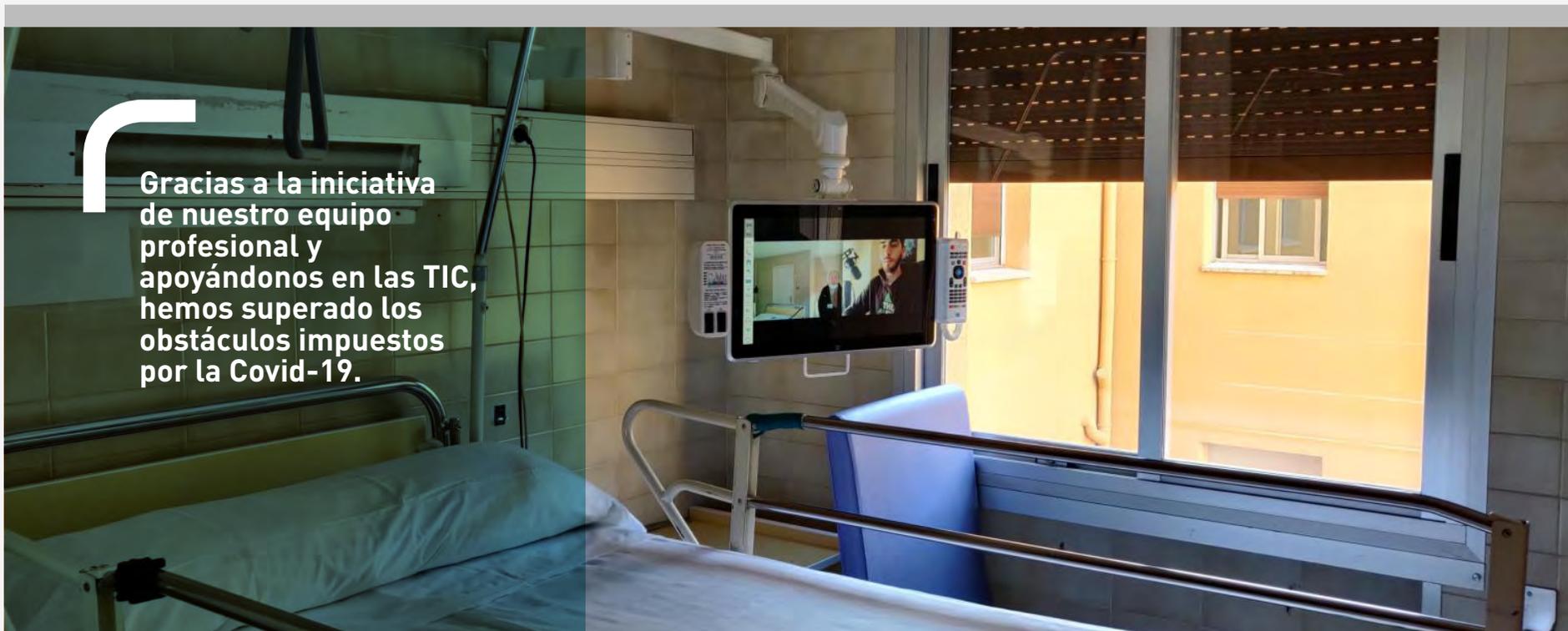
## Actividad COVID-19



La declaración del estado de alarma y la definición de servicios esenciales supuso el cese de la práctica totalidad de las líneas de servicio. La hospitalización médica convencional pasó a centrarse en la atención a los pacientes con coronavirus que nos eran derivados del Hospital Vall d’Hebron, tanto de medicina interna como de salud mental. Así, la **Unidad COVID** llegó a tener 115 camas ocupadas, lo que representa un 68 % de la capacidad de nuestro Centro.

Para poder dar respuesta a la pandemia, fue clave la constitución del **Equipo COVID**. Este equipo estaba formado por una enfermera, un anestesiólogo y una administrativa, en colaboración con un médico epidemiólogo del Hospital Vall d’Hebron y en coordinación con otros servicios de nuestro Centro, como el de Laboratorio y el de Diagnóstico por la Imagen. Su papel fue esencial en la gestión de personas, haciendo seguimiento de los casos positivos y de los contactos, e implantando un circuito de atención y orientación para los colaboradores y las colaboradoras.





Gracias a la iniciativa de nuestro equipo profesional y apoyándonos en las TIC, hemos superado los obstáculos impuestos por la Covid-19.

## Nuevo sistema de videollamada



Para facilitar el contacto entre familiares y pacientes, quienes tuvieron las visitas restringidas durante la pandemia, se instaló un sistema de videollamadas en las habitaciones del Hospital. También se introdujeron otras mejoras, como la gratuidad del servicio de televisión.



## Programa de ejercicio físico para pacientes con Covid-19



El Hospital puso en marcha un programa de ejercicio físico dirigido a pacientes ingresados por coronavirus para que estas personas, la mayoría de edad avanzada y encamadas durante días, pudieran recuperar la fuerza y la movilidad. La telerehabilitación consistía en dos videos con ejercicios sencillos, de intensidad leve y moderada, que, bajo prescripción facultativa, podían realizar en la habitación.



## Proyecto RobRoom: asistencia virtual para las personas ingresadas

A través de la colocación de dispositivos Alexa en las habitaciones, se implementó un sistema de asistencia virtual para mejorar el acompañamiento y seguimiento de las personas ingresadas, así como para reducir los sentimientos de soledad y desorientación durante la hospitalización. Inicialmente, el proyecto RobRoom estaba dirigido a las personas ingresadas en la Unidad de Fragilidad, pero, durante la pandemia, resultó muy útil para los pacientes con Covid-19.

Aunque el mayor hito del 2020 ha sido, sin duda, el poder hacer frente a la crisis sanitaria, no queremos dejar de mencionar otras metas alcanzadas por nuestra organización, fruto del afán del equipo profesional del Hospital por ampliar y mejorar los servicios a la población.

A partir del mes de mayo, el Plan de desescalada nos permitió ir recuperando, gradualmente, la actividad ordinaria y retomar, por tanto, algunos proyectos que habían quedado interrumpidos por la pandemia. Todo ello, bajo un estricto cumplimiento de las medidas de prevención y seguridad para pacientes y profesionales



## Nueva Consulta del Dolor



El Hospital San Rafael cuenta, desde mediados de noviembre de 2020, con una Consulta del Dolor. Este nuevo servicio, que constituye uno de los objetivos del Plan estratégico 2019-2021 del Centro, atiende a pacientes derivados de cualquier especialidad que sufran un dolor subagudo o crónico. La finalidad es aliviar la sintomatología y mejorar, así, la calidad de vida de estos pacientes. Para ello, se cuenta con un equipo multidisciplinar, liderado por la doctora Mireia Tarin, anestesióloga especializada en el tratamiento del dolor complejo.

## Prueba piloto para la prescripción médica de ejercicio físico



En colaboración con el Distrito de Horta-Guinardó y el CAP San Rafael, nuestro Centro impulsó, a mediados de febrero, una prueba piloto para la prescripción médica de ejercicio físico. El objetivo de este proyecto es empoderar a los pacientes crónicos para que cuiden de su salud practicando ejercicio físico de forma regular y controlada, y prevenir, así, posibles complicaciones de su enfermedad.



## Proyecto de Multifrecuentadores o Hiperfrecuentadores

El Proyecto de Multifrecuentadores o Hiperfrecuentadores es una iniciativa puesta en marcha en diciembre, en colaboración con el Hospital Vall d'Hebron, cuyo objetivo es mejorar la atención a los pacientes que presentan Insuficiencia Cardíaca (ICC) y Enfermedad respiratoria crónica (EPOC), y que realizan más de un ingreso durante un año por descompensaciones de sus enfermedades. A través del Hospital de Día Médico y de forma coordinada con la Atención Primaria, se espera que el proyecto conlleve una disminución de las visitas al Servicio de Urgencias y de las hospitalizaciones de estos pacientes.



## Marcha nórdica para personas con dolor crónico o fibromialgia

El Servicio de Rehabilitación del Hospital San Rafael y el Equipo Clínico Cipais pusieron en marcha los grupos de marcha nórdica para personas con dolor crónico o fibromialgia, una actividad que forma parte del Programa de Apoyo Psicosocial a la Autonomía para personas y familias en situación de Dependencia (SPAD) y que cuenta con la colaboración de la Obra Social "La Caixa". Esta iniciativa, que quedó interrumpida por la pandemia, pudo retomarse en el mes de octubre, con grupos reducidos y de acuerdo con las medidas de prevención establecidas.



## Ampliación del servicio a personas diabéticas

En 2020, el Hospital ha incorporado a su cartera de servicios la prescripción de la monitorización continua de glucosa, lo que nos permite ofrecer un sistema de control para los pacientes diabéticos tipo I con mal control metabólico, así como para el resto de pacientes con HbA1c controlada.

## Psiquiatría y Salud mental



## Huerto terapéutico

El 2020 fue el año de consolidación del proyecto de nuestro huerto terapéutico, en el que trabajan como voluntarios usuarios de los servicios de Salud Mental del Hospital. Tras el cese de la actividad de Voluntariado por la pandemia, a partir del mes de mayo pudo retomarse esta iniciativa, puesta en marcha en el 2018 y que ha demostrado ofrecer múltiples beneficios, tanto para pacientes como para profesionales.

## Trabajo social

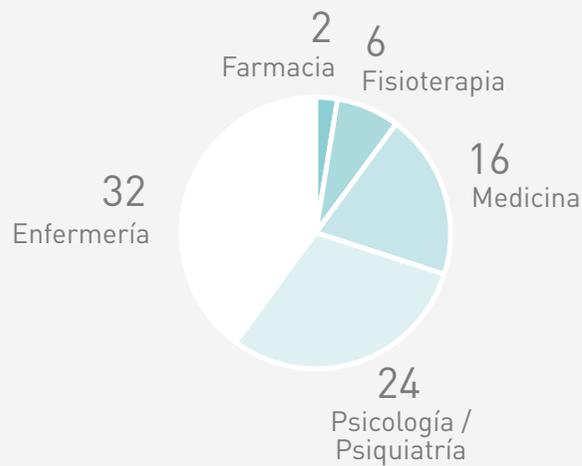


## Docencia y formación

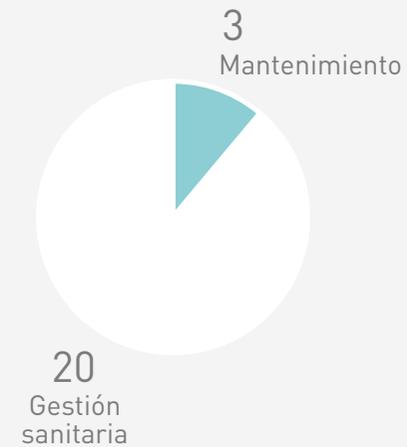
La actividad docente también se ha visto, inevitablemente, afectada por la pandemia. Cuando la situación epidemiológica lo permitió y bajo el estricto cumplimiento de las normas de prevención ante la Covid-19, pudimos recuperar parte las estancias formativas.

**35**  
Médicos residentes (MIR)

**80**  
Estudiantes asistenciales en prácticas



**23**  
Estudiantes no asistenciales en prácticas





**Convenios con:**



**Y los centros de formación:**

Institut Bonanova  
INS La Ferreria  
CE López Vicuña  
CF Roca  
SAM Claret  
Escuela Solc Nou

Escuela Profesional Salesians  
Instituto La Guineueta FP  
Instituto Escuela del Trabajo  
La Salle Cognrés

**Colaboración en docencia con:**



Presentación

Actividad asistencial y docente

Personas

Compromiso social

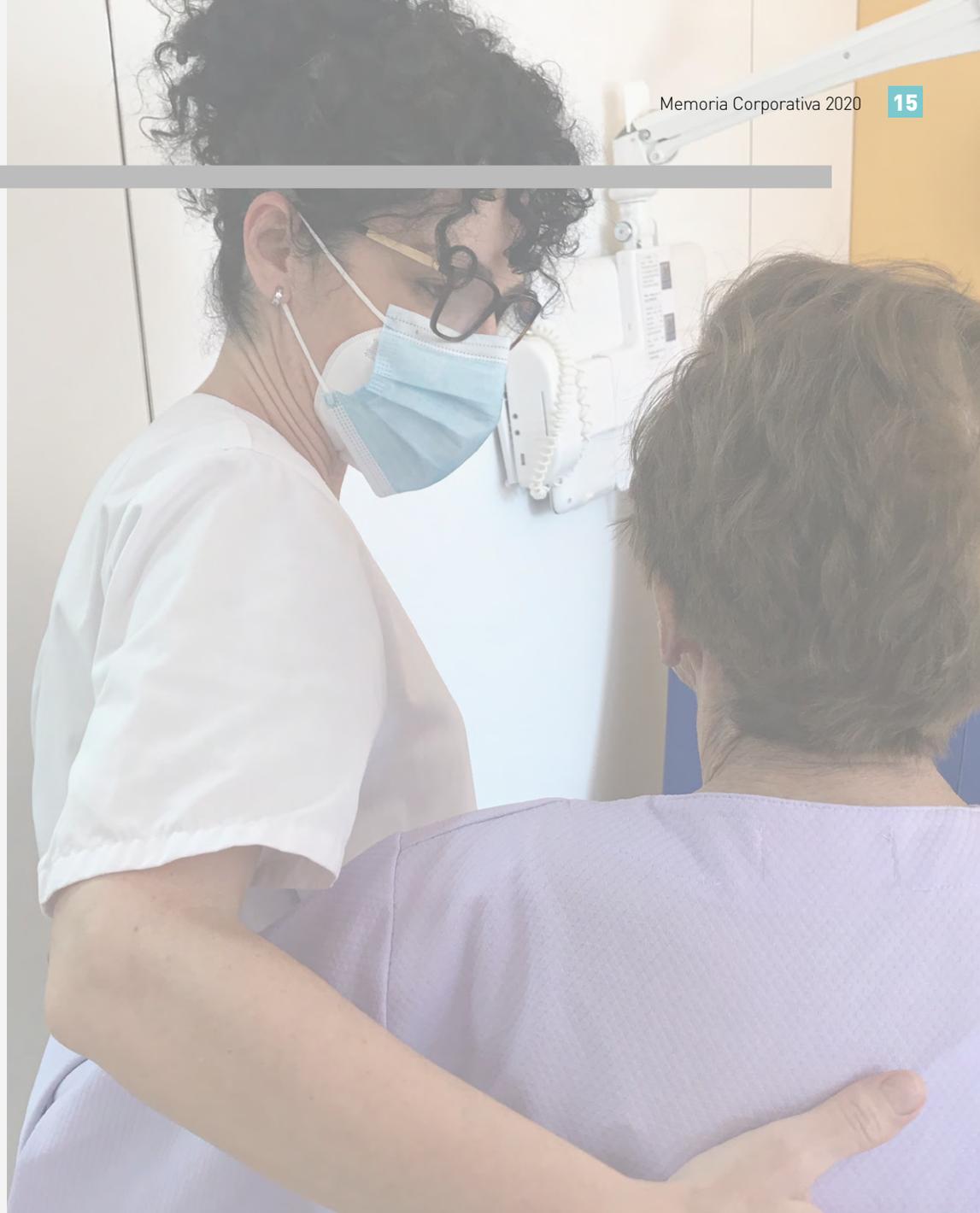
Gestión económica

Reconocimientos

Agradecimientos

## Personas

En este año especialmente complicado, tan importante ha sido atender a nuestros pacientes como cuidar de nuestros y nuestras profesionales. Por ello, desde el Hospital San Rafael hemos seguido apostando por iniciativas que promuevan el bienestar físico y emocional del personal colaborador, prestando especialmente atención a las necesidades derivadas de la crisis sanitaria.



## Apoyo psicológico para el personal colaborador

En Hospital puso en marcha, a partir del mes de marzo, un proyecto de apoyo psicológico a los colaboradores y las colaboradoras, para prevenir y tratar posibles síntomas como la tristeza, la irritabilidad o el insomnio, provocados por la cuarentena o por la tensión de trabajar durante la pandemia.

Además de este apoyo psicológico, prestado por una profesional del Centro, se difundieron diferentes recomendaciones para una mejor gestión de las emociones.



**Ante situaciones altamente estresantes es normal experimentar...**

**¿Cómo actuar?**

- Reservar un tiempo de desconexión temporal. Desconectar cuando se termina el turno.
- Compartir como se está sintiendo y con quién se está pasando el momento.
- Comunicar al jefe y/o jefe/a, en cualquier momento, cualquier situación que se esté viviendo.
- Comer lo que se quiere. No agobiarse con las dietas.
- Ir a dormir. Cuidar del descanso y cuidar de los momentos de relajación.
- Cuidar la salud física, respetar el tiempo de los cuidados y/o vacaciones.
- Ir a aprender. No dejar de aprender.
- Batir el consumo de alcohol y/o drogas.
- Buscar actividades que ayuden a distraerse y/o relajarse.
- Buscar apoyo psicológico en el momento de necesidad.
- Buscar apoyo psicológico en el momento de necesidad.

Si necesitas apoyo psicológico, contáctanos tu nombre y teléfono en contacto: [emc@dem.hsr.rafi.hospitalarias.es](mailto:emc@dem.hsr.rafi.hospitalarias.es)

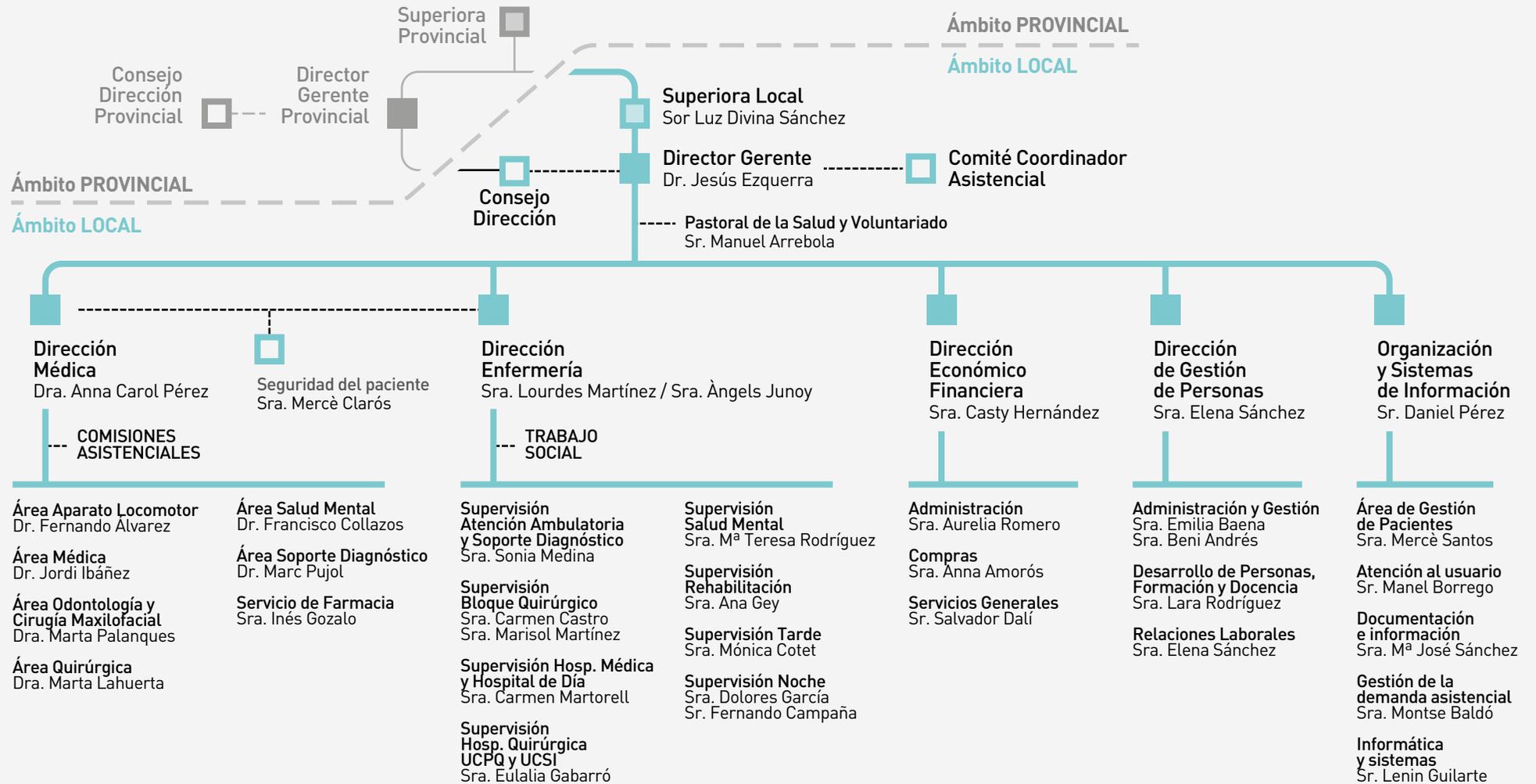


## Programa *Fem Salut!*

Hemos continuado desarrollando el programa *Fem Salut!*, cuyo objetivo es promover los hábitos saludables entre el personal colaborador, a través de actividades en torno a cinco dimensiones: 'Comemos bien', 'Vigilamos la salud', 'Muévete', 'Cuidamos las emociones' y 'Compartimos'.

Aunque, por las limitaciones de la pandemia, se redujo considerablemente el número de actividades propuestas, se pudieron mantener algunas iniciativas, como las clases de Pilates, que pasaron a realizarse en los jardines del Hospital, cumpliendo con todas las medidas de prevención necesarias.

# Organigrama



Presentación

Actividad asistencial y docente

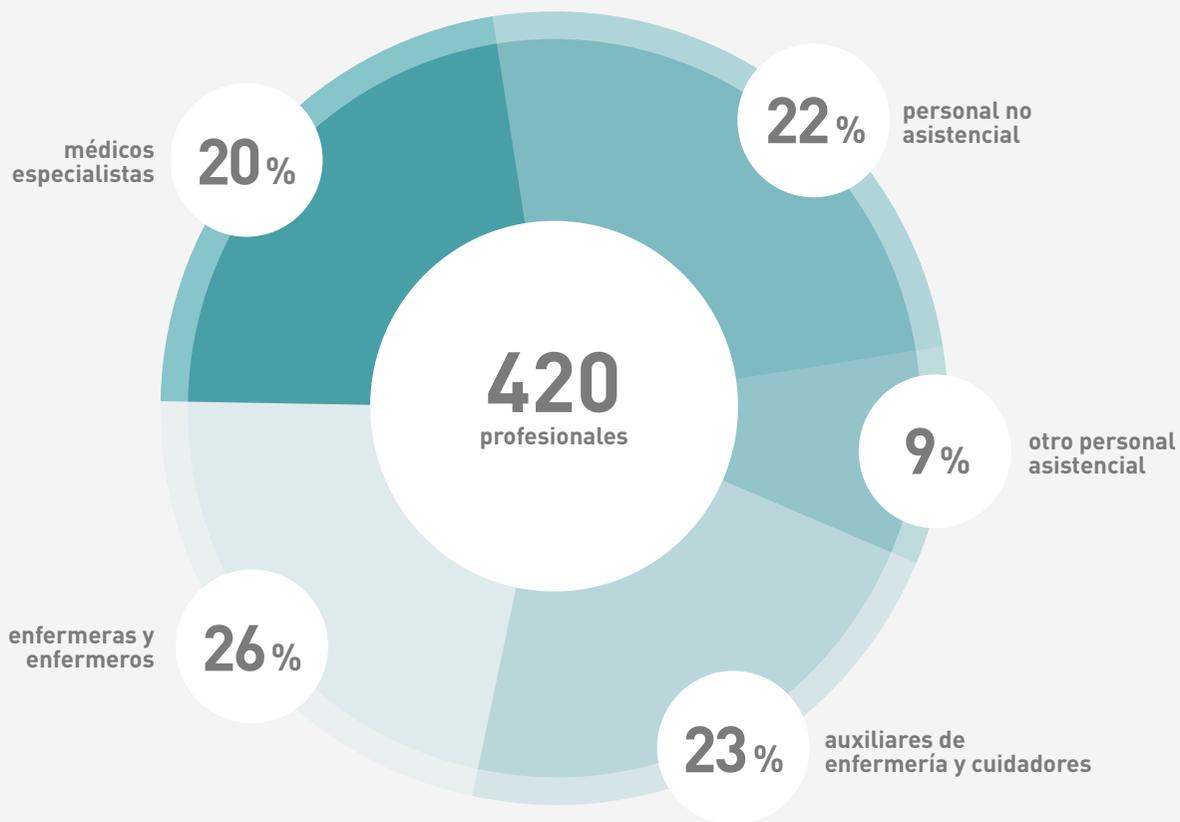
Personas

Compromiso social

Gestión económica

Reconocimientos

Agradecimientos



**Formación continua**



**321**  
horas

**20.089 €**  
invertidos

## El Club de Lectura San Rafael, un referente



De forma telemática o presencialmente, y en la medida en que la situación epidemiológica lo ha permitido, hemos continuado apostando por este proyecto. Más que nunca en tiempos de pandemia, el Club de Lectura San Rafael ha constituido un refugio para los y las profesionales, donde han podido hablar de emociones y reflexionar en torno a obras literarias relacionadas con el ámbito médico.

Según una encuesta realizada durante el año, el Club aporta al personal colaborador una mirada más comprensiva y compasiva hacia los pacientes, así como una mejor relación con los compañeros y compañeras. La valoración media por parte de las encuestadas fue de 9,7 sobre 10.

Esta iniciativa, que arrancó en el Hospital San Rafael en 2018, se ha convertido en un referente de Club de Lectura en el ámbito de las profesiones sanitarias. Prueba de ello es que el Club de Lectura San Rafael fue protagonista en el Sant Jordi de Nadal 2020 del TRESC, el cual celebró su sexta edición el 12 de diciembre. Este evento virtual contó con la doctora Anna Carol Pérez, directora médica del Hospital, y con el periodista y escritor Màrius Serra, uno de los invitados especiales de la sesión de noviembre, quien calificó el funcionamiento de nuestro Club de Lectura como "modélico".



## Compromiso social

La Hospitalidad es el valor que nos define como institución y, en el Hospital San Rafael, la entendemos no sólo como aquella actitud que nos guía a la hora de prestar servicios asistenciales a las personas usuarias, sino que también condiciona nuestra forma de relacionarnos con nuestro entorno, intentando contribuir, con nuestras acciones, a la mejora de la calidad de vida de quienes nos rodean.

Queremos ser un hospital comunitario, integrado en su territorio, y a la vez comprometido con el desarrollo social y con los avances en la atención sanitaria. Para conseguirlo, continuamos apostando por el Voluntariado y por la colaboración con otras entidades que compartan nuestros valores y persigan nuestros mismos objetivos.



Promovemos una mejora de la atención sanitaria mediante la colaboración con otras entidades y reforzando nuestras alianzas estratégicas.



El Hospital San Rafael y la **Fundació ASPACE Catalunya** firmaron, el 4 de marzo, un convenio de colaboración para mejorar la atención a las personas con parálisis cerebral y enfermedades de desarrollo neurológico. Mediante esta alianza estratégica, se garantiza la continuidad asistencial a través de la coordinación entre la atención ambulatoria especializada de esta fundación y nuestro Hospital, quien se pone a disposición de los pacientes de ASPACE para la realización de pruebas complementarias, diagnóstico y tratamiento, ingresos hospitalarios programados, y atención en consultas externas y hospital de día.

Presentación

Actividad asistencial y docente

Personas

Compromiso social

Gestión económica

Reconocimientos

Agradecimientos

Durante el 2020, también reactivamos la colaboración con la **Federación Catalana de Deportes de Personas con Discapacidad Física (FCEDF)**. El 9 de noviembre firmamos un nuevo convenio, con el objetivo común de promover la práctica del deporte adaptado entre las personas con discapacidad física y su prescripción por parte de los médicos rehabilitadores.



Un año más, la alianza estratégica **Els Quatre Gats**, formada por el Hospital de Campdevànol, el Hospital de Mollet, el Hospital Plató y el Hospital San Rafael, patrocinó el premio Avedis Donabedian de atención integrada con liderazgo social. Este galardón se entregó, el 9 de enero, a la Fundación Jubert Figueras, por su proyecto 'Vivir para cuidar'.



**El vínculo con las entidades del territorio nos permite entender y atender las necesidades de salud y sociales de nuestro entorno más inmediato.**

El Hospital acogió, el 5 de febrero, la presentación del segundo documental **'Sant Genís dels Agudells. Recortes de un barrio'**, en el marco del proyecto de recuperación de la cultura y la memoria histórica popular, impulsado por el Plan de Barrios del Ayuntamiento de Barcelona y la Mesa de Memoria de Sant Genís y de la Teixonera. Cabe destacar el vínculo que el Hospital ha tenido siempre con estos barrios, hecho que quedó demostrado con las numerosas muestras de solidaridad que se recibieron por parte de vecinos y entidades de la zona durante la pandemia.



Las restricciones sanitarias obligaron a cerrar el **comedor social San Rafael**, a partir del 16 de marzo. Hasta esta fecha, se había podido atender a 24 personas del distrito de Horta-Guinardó, la mayoría de ellas derivadas por los servicios sociales del Ayuntamiento de Barcelona. Este paréntesis en la actividad del comedor se aprovechó para realizar obras de renovación de las instalaciones, que han permitido disponer de un espacio más adaptado a las necesidades de personas usuarias y voluntarias.





Durante el 2020, hemos mantenido, también, la colaboración con la **Fundació Tres Turons**, ubicada en el distrito de Horta-Guinardó y dedicada a la inserción social y laboral de personas con problemas de salud mental. Trabajamos conjuntamente en el mantenimiento del huerto terapéutico de San Rafael, así como en otros proyectos, como la repoblación de valla arbustiva del Centro y el camino terapéutico.



Unos 20 alumnos y alumnas del **Colegio Padre Damián** iniciaron, a principios de año, una experiencia de Voluntariado en el Hospital San Rafael, basado en acciones de acompañamiento a personas usuarias de los servicios de Medicina y Salud Mental, y tareas de apoyo en el ropero solidario. Aunque, en el mes de marzo, la crisis sanitaria interrumpió el proyecto, la relación con el centro no cesó y, durante la pandemia, los y las estudiantes escribieron cartas de apoyo a profesionales, hermanas y pacientes del Hospital.





Aportamos nuestro granito de arena para mejorar la salud y bienestar de las personas más necesitadas y de los colectivos más desfavorecidos a través de proyectos solidarios



Seguimos comprometidos con el **proyecto de Hermanas Hospitalarias en Ghana**, recaudando fondos para la construcción de una maternidad en el Hospital Saint Francis Xavier, desde donde la Congregación presta atención sanitaria en este país africano. Gracias a diferentes iniciativas, como la venta solidaria de pulseras y otros objetos, y la participación de parte de nuestros colaboradores y colaboradoras en los BCN Salut Games, en el 2020 se reunieron más de 1.500 euros para este proyecto.



A mediados de mayo, el Hospital San Rafael llevó a cabo una colaboración solidaria con el **Proyecto Ayuda a Senegal, de la Fundación Hospital Plató**. Se hizo una donación de mobiliario y material sanitario, productos de higiene, así como ropa para niños.

A pesar de las limitaciones de la pandemia, el **ropero solidario** del Hospital San Rafael consiguió recaudar unos 500 kg de ropa y unas 500 unidades de pañales durante el 2020. La mayor parte de estas donaciones fueron entregadas a la asociación Madre Coraje, que actúa ayudando a las personas más desfavorecidas en países como Perú y también en España.



Presentación

Actividad asistencial y docente

Personas

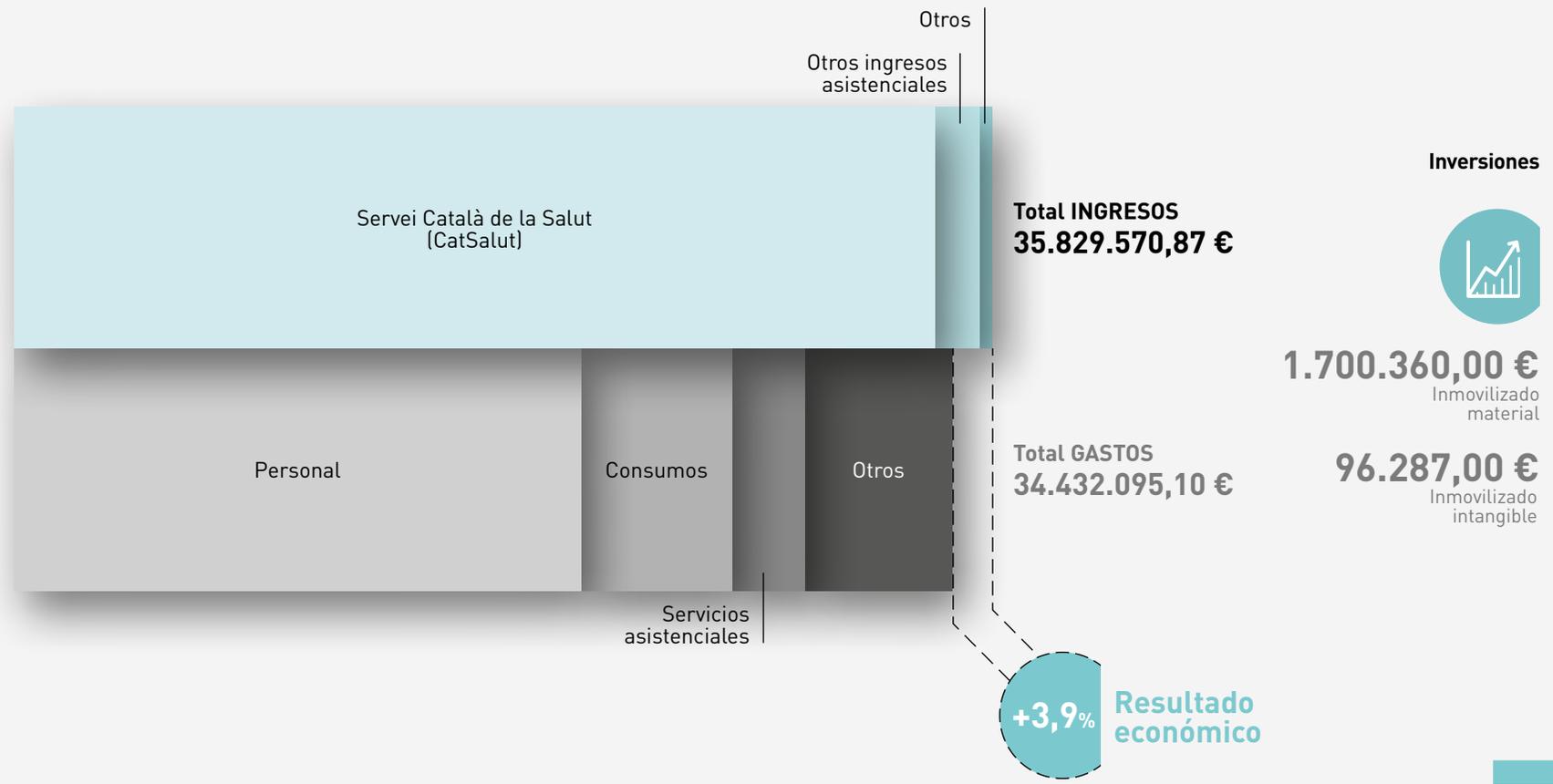
Compromiso social

Gestión económica

Reconocimientos

Agradecimientos

# Gestión económica



# Reconocimientos



La revista Newsweek nos consideró uno de los 50 mejores hospitales de España, según su ranquin de los **World's Best Hospitals 2020**. Por segundo año consecutivo, esta publicación neoyorkina realizó, en colaboración con el portal alemán Statista Inc, una clasificación de los centros hospitalarios de 21 países, sobre la base de estándares de excelencia en la atención.





El Hospital San Rafael fue distinguido como finalista, por segundo año consecutivo, en los **Best Spanish Hospitals Awards (BSH)**, unos galardones con los que se premian a los mejores hospitales de toda España en gestión sanitaria y calidad asistencial. En concreto, fuimos reconocidos en las categorías de Gestión Clínica Global y de Aparato Circulatorio, en una ceremonia que se celebró, online, el 14 de diciembre.

Nuestro Centro fue registrado, en el mes de octubre, en el **censo de entidades de voluntariado de Cataluña**, una herramienta de reconocimiento público de este tipo de organizaciones que supone, también, una garantía de calidad, en la medida que acredita el cumplimiento de una serie de requisitos en cuanto al desarrollo de la actividad y a la legislación en este ámbito.



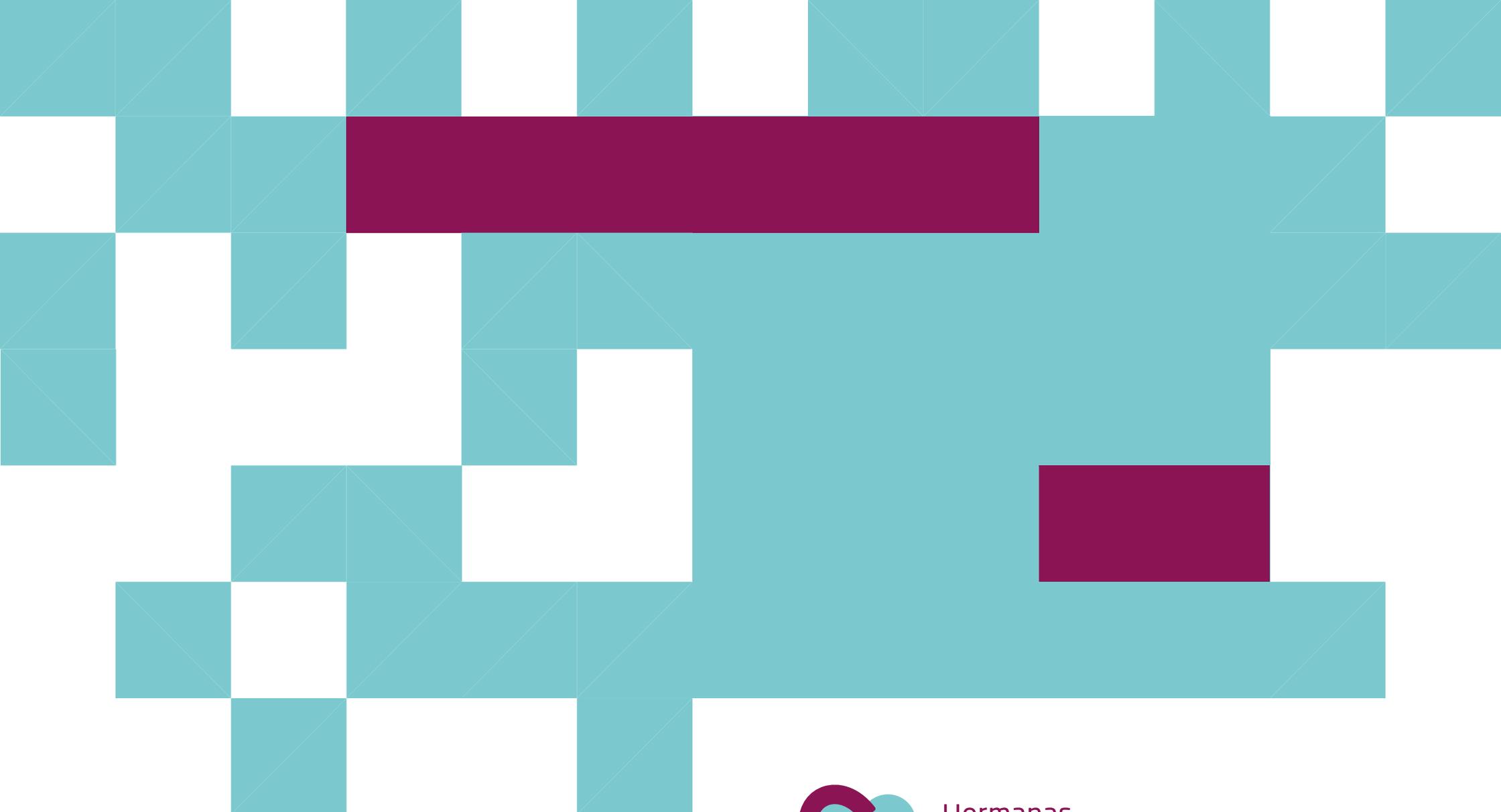
# Agradecimientos

En este año 2020, en el que nuestro equipo, como todo el colectivo de profesionales sanitarios, ha pasado momentos muy difíciles, queremos agradecer las numerosas muestras de cariño y de solidaridad recibidas. Tanto por parte de los vecinos y vecinas, que, con sus aplausos diarios, nos han transmitido su calor y su apoyo, como por parte de empresas, entidades y personas a título individual que, con sus donaciones, han querido hacernos más fácil y llevadera la lucha contra la pandemia.

Asociación de vecinos La Teixonera – Sant Genís dels Agudells  
 AUARA  
 Clínica Ortopèdica Rendé  
 Consell per la República Horta-Guinardó  
 Delikia  
 Donación clínica a través de Dra. Anita Álvarez, Dr. Fernando Álvarez y Dra. Janice Velasco  
 Escuela Padre Damián  
 Essentra Packaging  
 Farggi – La Menorquina  
 Gremio de Hoteleros de Barcelona  
 Grupo Fem Salut Hospital San Rafael  
 Hotel Alimara  
 HSR Park

Justicia por la Sanidad  
 La Xurreria Terrón del Carmel  
 Lifesize  
 Raquel (vecina del barrio de Sant Genís)  
 Nexica Econocom  
 Nivea  
 RADIO TAXI 033  
 Revista Hola  
 Serunió  
 Sistol  
 Smith & Nephew  
 Supermercados Consum  
 Voluntarios 3D Garrotxa  
 Red de voluntariado de Omplim els magatzem





Hermanas  
Hospitalarias

HOSPITAL SAN RAFAEL

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

Tel. 93 211 25 08  
[www.hsrafael.com](http://www.hsrafael.com)