



_MEMORIA 2017



**HOSPITAL
SAN JUAN DE DIOS
DE LEÓN**
HERMANOS DE SAN JUAN DE DIOS

_PRESENTACIÓN



San Juan de Dios de León es un **hospital general médico-quirúrgico**, de confesionalidad católica, de carácter privado y sin ánimo de lucro, perteneciente a la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios, uno de los mayores grupos socio-sanitarios de España. **Fue fundado en 1968**, por lo que en 2018 **cumplimos cincuenta años** al servicio de la sociedad leonesa.

Nuestra **misión** es la de diagnosticar, tratar y rehabilitar a nuestros pacientes con el objetivo de lograr su curación, aliviar su dolor y lograr su bienestar, mediante una atención humana y profesional.

Nuestra **visión** es convertirnos en un hospital de referencia para los pacientes y sus familiares, atractivo para los profesionales, necesario dentro de la red sanitaria de la provincia de León y reconocido por su trato humano y su excelencia en la práctica asistencial.

Nuestros **valores** son la **hospitalidad**, que fomenta una asistencia integral y humanizada; el **respeto** a la intimidad y la dignidad de nuestros pacientes y usuarios; la **responsabilidad** hacia nuestros colaboradores, pacientes, usuarios y hacia nuestro entorno y la sociedad en general; la **calidad**, utilizando todos los

medios técnicos y humanos necesarios y sometiendo nuestros procesos a evaluaciones externas e independientes y la **espiritualidad**, atendiendo a las personas en su dimensión interior, sin distinción de creencias religiosas ni ausencia de ellas.

En el año 2017 hemos afianzado nuestra presencia en la **atención de pacientes privados**, con un crecimiento de más del **55%** sobre el año anterior y de los procedentes de compañías aseguradoras y de tráfico, donde el aumento ha superado el **20%**. También hemos consolidado nuestra participación en el **Club de Benchmarking** de hospitales de media estancia, para el intercambio de buenas prácticas que beneficien a nuestros pacientes y hemos abierto **líneas de investigación** en el campo sanitario.

En las páginas siguientes resumimos los resultados de este ejercicio en los ámbitos de actividad asistencial, recursos humanos, económicos y de inversiones. Finalmente, difundimos nuestras actuaciones en cuanto a responsabilidad y compromiso social y nuestros logros en certificaciones y reconocimientos externos. Esperamos que estas páginas resulten interesantes para los lectores y os animamos a enviarnos vuestras sugerencias de mejora.

_CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS

El Hospital San Juan de Dios de León es el mayor centro privado de la provincia y el único de la comunidad autónoma con Sello de Excelencia en la Gestión. Y sigue trabajando en obtener las mejores certificaciones y estándares de calidad. Las certificaciones y reconocimientos con los que cuenta el hospital son:



Premio Princesa de Asturias de la Concordia 2015

1. Premio Princesa de Asturias de la Concordia 2015:

La Orden Hospitalaria de San Juan de Dios (OHSJD), organización internacional que presta cuidados sanitarios a los más necesitados sin distinción de creencias, fue distinguida en 2015 con el Premio Princesa de Asturias de la Concordia, reconociendo así la gran labor humanitaria que la orden realiza asistiendo cada año a 27 millones de personas a lo largo de todo el mundo.



2. Certificación ISO 9001 del proceso quirúrgico:

En el 2012 el Hospital San Juan de Dios de León consigue la certificación del sistema de gestión de calidad del proceso quirúrgico según los criterios de la norma UNE-EN ISO 9001:2008. Esta certificación avala la gestión de los servicios quirúrgicos de forma global, desde el diagnóstico, incluyendo pruebas diagnósticas, pre-operatorio, cirugía y post-operatorio hospitalizado o ambulatorio del paciente. A través de procesos de mejora continua el Hospital San Juan de Dios de León optimiza de forma progresiva el servicio prestado con un claro enfoque al paciente.



3. Certificado de conciliación e igualdad:

El 31 de diciembre de 2011, la FUNDACIÓN MÁS FAMILIA, concedió al Hospital San Juan de Dios de León, la distinción E.F.R. de conciliación entre la vida laboral y la personal e igualdad, de acuerdo al documento normativo efr 1000-1, edic. 3. Este certificado acredita la implantación de un modelo de gestión de personas de mejora continua, que ofrece a los profesionales del hospital el compromiso de crear un entorno donde trabajar mejor y desarrollarse profesionalmente de forma equilibrada.



4. Calificación Energética B del edificio:

La ampliación del Hospital San Juan de Dios de León ha sido ejecutada siguiendo los criterios más exigentes en cuanto a sostenibilidad energética y respeto al medio ambiente. Se trata de un edificio inteligente en el cual, mediante un sistema informático, se controlan las temperaturas y el grado de humedad de las instalaciones, así como el uso de la iluminación, para minimizar al máximo el consumo energético y optimizar su uso. El hospital, además, utiliza energías renovables, como la energía solar para el agua caliente sanitaria, o el gas natural para su sistema de climatización. Por otro lado, la fachada presenta unas mejoras técnicas que permiten la regulación de la temperatura de manera más ecológica. Por ello, el hospital ha alcanzado la Calificación Energética B en su edificio de ampliación, como acreditación del cumplimiento de todos estas medidas medioambientales.



5. Sello de Excelencia Europea EFQM 500+:

En el año 2006 el Hospital San Juan de Dios de León consiguió el reconocimiento del Sello de Bronce a la Excelencia en la Gestión según el Modelo EFQM. En el año 2008 se le concedió el Sello de nivel 300+. En el 2010 obtiene el nivel de reconocimiento 400+. En el año 2014, el hospital da un paso más en la búsqueda de la excelencia, alcanzando la máxima distinción que se otorga en base al modelo EFQM: Sello de Excelencia Europea 500+. Este sello supone el reconocimiento del fuerte compromiso del Hospital en la mejora continua con el objetivo de alcanzar los mejores resultados que satisfagan o incluso superen las expectativas de los pacientes y familiares, los profesionales, colaboradores y de la sociedad en su conjunto, alineado siempre con la "Política y Estrategia" del hospital para conseguir el cumplimiento de su "Misión, Visión, Valores y Principios Éticos".



6. Certificación ISO 9001 en el Centro de Rehabilitación Psicosocial:

El Centro de Rehabilitación Psicosocial de enfermos mentales en régimen de centro de día, pertenece al Hospital San Juan de Dios de León. Este centro consiguió certificar su Sistema de Gestión de la Calidad según la norma UNE-EN ISO 9001:2000 en el año 2003, habiendo superado sucesivas auditorías externas anuales, y actualmente está certificado según la nueva norma UNE-EN-ISO 9001:2008.

_RECURSOS HUMANOS



Nuestros empleados son el motor del hospital, su compromiso, profesionalidad y experiencia son la clave de nuestro éxito, por eso, como Empresa Familiarmente Responsable, asumimos la responsabilidad de crear un entorno donde nuestros profesionales puedan trabajar mejor y desarrollarse profesionalmente de forma equilibrada. Para conseguirlo, los retos de nuestra estrategia de Recursos Humanos son:

- Gestionar el talento.
- Generar compromiso mutuo.
- Impulsar el desarrollo y reconocimiento profesionales.
- Apostar por el liderazgo como impulsor del cambio.
- Garantizar la igualdad de oportunidades.
- Velar por la salud y seguridad laborales.

_Formación

Horas anuales totales personal asistencial	3.784
Horas anuales totales personal de gestión y servicios generales	1.630
Horas anuales totales	5.414
Horas anuales por trabajador	22

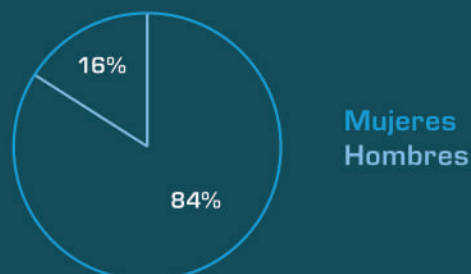
_Categoría plantilla media

Licenciados asistenciales	24
Técnicos asistenciales	76
Auxiliares asistenciales	90
Personal asistencial	190
Directivos	4
Licenciados no asistenciales	8
Manuales y oficios	1
No cualificados	24
Administrativos	15
Personal de gestión y servicios generales	52
Médicos especialistas con relación mercantil	53
Total	295

_Alumnos de prácticas o personal de prácticas

Licenciados asistenciales	2
Técnicos asistenciales	64
Auxiliares asistenciales	17
Personal asistencial	83
Directivos	0
Licenciados no asistenciales	1
Manuales y oficios	0
No cualificados	5
Administrativos	4
Personal de gestión y servicios generales	10
Total	93

_Género



_INFORMACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA

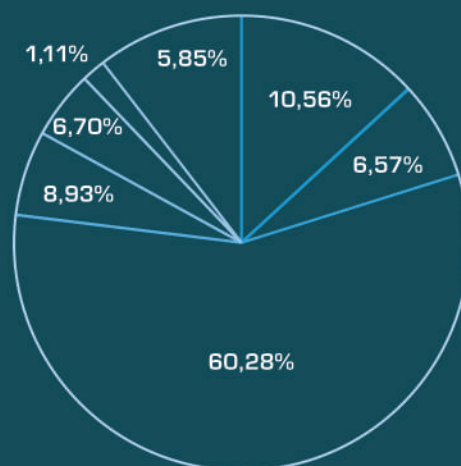
Como entidad sin ánimo de lucro, los resultados económicos obtenidos por nuestra actividad se reinvierten en la mejora de las condiciones laborales de nuestro personal, la renovación de nuestros equipos e instalaciones y el desarrollo de acciones solidarias dirigidas a personas en situación y en riesgo de exclusión social.

Nuestros recursos proceden de la prestación de servicios asistenciales, tanto de carácter privado como en régimen de concierto con la sanidad pública. Las áreas que generan el mayor volumen de ingresos son las de hospitalización y cirugía.

La mayor parte de nuestros gastos se originan por las retribuciones del personal y las compras de fármacos, material sanitario y productos alimenticios. Otras partidas relevantes son los suministros de energía y agua y las amortizaciones.

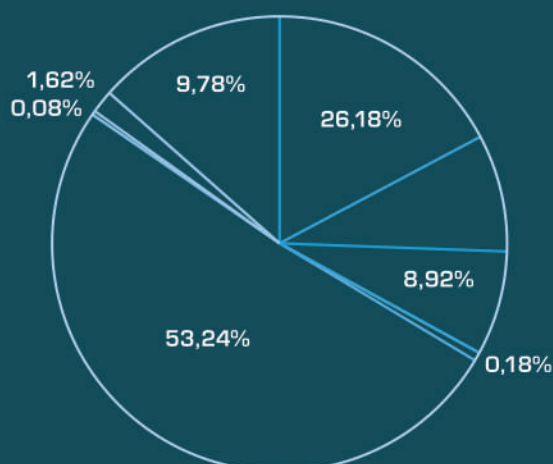
_Ingresos por servicio

	%
Cirugía	10,56%
Consultas	6,57%
Hospitalización	60,28%
Otros servicios	8,93%
Servicios centrales	6,70%
Urgencias	1,11%
Otros ingresos	5,85%
Total	100,00%



_Gastos por naturaleza

	%
Compras	26,18%
Servicios exteriores	8,92%
Tributos	0,18%
Gastos de personal	53,24%
Otros gastos de gestión	0,08%
Gastos financieros	1,62%
Amortizaciones y deterioros	9,78%
Total	100,00%



_ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Durante el año 2017 nuestra actividad sigue siendo mayoritariamente SACYL pero con aumento considerable en compañías, mutuas laborables, accidentes de tráfico y privados.

Nuestro hospital codifica todas las altas a tiempo real con la CIE-10, analizando los GRDs que obtenemos con el agrupador APR32.0, que nos calcula nuestro peso global del hospital que está en 0,84.

Nuestra media de tiempo de espera en el área de consultas externas está en un rango muy satisfactorio: 1,9 días entre la fecha de petición y la fecha de cita.

El porcentaje de ingresos desde urgencias está sobre el 10,65% (porcentaje por debajo de la media).

_Área de hospitalización

Ingresos urgentes	272
Ingresos programados	388
Ingresos inmediatos	3.02
Índice de ocupación	71,97%
Peso medio	0,84

_Área quirúrgica

Número de intervenciones programadas	950
Número de intervenciones urgentes	75

_Ingresos económicos por actividad

SACYL	66,93%
Compañías	24,14%
Privada	8,93%

_Área de consultas y servicios centrales

Actos profesionales	44.848
Tiempo medio fecha petición-fecha cita	1,9 días
Sesiones de rehabilitación	32.446
Exploración radiodiagnóstico	8.924
Número determinación laboratorio	86.586

_Urgencias

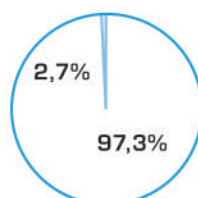
Porcentaje de urgencias con ingreso	10,65%
-------------------------------------	--------

_SATISFACCIÓN DE PACIENTES

Escuchamos la opinión de nuestros pacientes sobre la atención que les prestamos y utilizamos la información que nos proporcionan para mejorar de forma continua la calidad de los servicios.

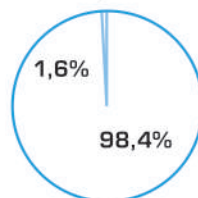
En 2017, analizamos la opinión de más 1600 pacientes, de los cuales el 97,3% calificaron su grado de satisfacción con los servicios prestados como bueno o muy bueno y el 98,4% manifestaron que volverían a nuestro centro si necesitasen otra intervención quirúrgica, rehabilitación o acudir a consulta.

_Grado de satisfacción



Excelente/Bueno
Regular/Malo

_¿Volverías o recomendarías el hospital?



Si No

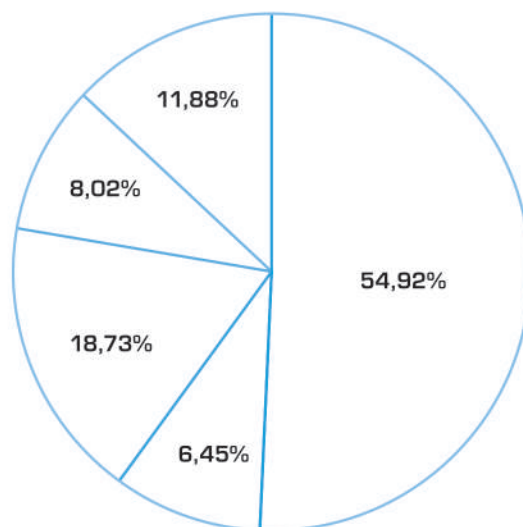


_INVERSIONES

Cada año realizamos un gran esfuerzo inversor en nuevos equipos médicos e informáticos, pues consideramos que la tecnología es un aliado en el diagnóstico precoz y el tratamiento eficiente de las enfermedades.

En 2017 destinamos a inversiones más de 144.000 euros, de los cuales el porcentaje más elevado se empleó en la adquisición de un avanzado equipo de morcelación para cirugía urológica y un motor quirúrgico para neurocirugía mínimamente invasiva. Otras partidas importantes se destinaron a aplicaciones informáticas para facilitar la codificación asistencial con el nuevo CIE-10 y a la reforma de las instalaciones de climatización para mejorar el confort de nuestros pacientes.

_Inversiones	%
Equipos médicos	54,92%
Maquinaria	6,45%
Otras instalaciones	18,73%
Mobiliario	8,02%
Equipos informáticos	11,88%
Total inversiones	100,00%



_RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO SOCIAL

Trabajamos para lograr una mayor justicia social, desarrollando actividades solidarias y promoviendo la implicación de las administraciones y los ciudadanos en nuestros proyectos.

En 2017 hemos puesto en marcha acciones de ayuda a la infancia, a las mujeres en situación o riesgo de exclusión social y a las personas sin hogar. También hemos conseguido la financiación para un proyecto de cooperación internacional consistente en la compra de una ambulancia medicalizada para la Clínica San Juan de Dios de Manizales, en Colombia.

En materia de protección ambiental hemos recogido casi 14 toneladas de tapones de plástico, hemos incrementado el reciclaje de papel y cartón y hemos producido energía renovable a través de nuestros paneles solares.

Además, fomentamos la práctica del voluntariado, mediante actividades de captación, formación y difusión del servicio. Somos miembros de la Plataforma de Voluntariado del Ayuntamiento de León.



Foto: Juan Ciudad

+ información

Hospital San Juan de Dios de León

Avenida San Ignacio de Loyola, 73
24010 San Andrés del Rabanedo
León

teléfono

987 23 25 00

e-mail

leon.hospital@hsjd.es



www.hospitalsanjuandedios.com

nº de autorización sanitaria 24-C11-0007

**Nuestro compromiso,
tu salud.**