



CUIDANDO DE TI

MEMORIA 2018

**HOSPITAL
SAN JUAN DE DIOS
DE LEÓN**

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 **hemos cumplido 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 2018 hemos celebrado el **cincuentenario del centro**, con estas **actividades**, entre otras, que se han desarrollado en varios meses: en marzo, en el marco de la Semana de San Juan de Dios, tuvo lugar el II Simposio sobre Columna Vertebral en la Cuarta Edad de la Vida; en abril se llevaron a cabo las III Jornadas de Investigación de la Fundación San Juan de Dios sobre Transformación Digital en Entornos Sociosanitarios, Sostenibilidad y Sociedades Participativas; en septiembre, y dentro de la Semana de la Movilidad organizada por el Ayuntamiento de León, se celebraron las Jornadas de Educación Vial; finalmente, el acto de clausura tuvo lugar el 12 de diciembre, donde se realizó un homenaje a los hermanos Miguel Pajares y Manuel García Viejo, fallecidos como consecuencia de la crisis del ébola en el año 2014 en Liberia y Sierra Leona.

En las páginas siguientes resumimos los resultados del ejercicio en los ámbitos de actividad asistencial, recursos humanos, económico 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 todos nuestros grupos de interés, puesto que se corresponden con un esfuerzo de la Dirección del Hospital San Juan de Dios en la **transparencia e información** a todos los colectivos que atendemos y con los que nos relacionamos.

CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS

El Hospital San Juan de Dios de León es el mayor centro sanitario privado de la provincia y el único de la comunidad autónoma con Sello de Excelencia Europea 500+ en la Gestión por su Sistema de Gestión. Y sigue trabajando en obtener las mejores certificaciones y estándares de calidad. Las certificaciones y los reconocimientos con los que cuenta el hospital son:



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.



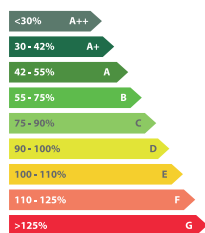
2. Certificación ISO 9001 del proceso quirúrgico:

En el 2012 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. 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.



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 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.



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 alcanza el 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 ofrece en régimen ambulatorio, programas de rehabilitación psicosocial a la población con enfermedad mental crónica, dificultades de integración social, funcionamiento personal, familiar, laboral y de socialización. La gestión del centro está certificada según la norma internacional UNE-EN ISO 9001 desde el año 2003. El certificado se mantiene en vigor, superando anualmente auditorías sucesivas.

7. Solidarios ONCE Castilla y León



Los Premios Solidarios ONCE tienen la finalidad de reconocer y premiar a aquellas personas, entidades, instituciones, medios de comunicación y Administraciones que realizan una labor solidaria en su entorno de influencia procurando la inclusión social de todos los ciudadanos, la normalización y la autonomía personal y la accesibilidad universal. En el año 2018 el Hospital San Juan de Dios de León recibe este premio a la institución, organización, entidad y ONG. El Hospital San Juan de Dios de León ha sido reconocido por su larga trayectoria a favor de los derechos sociales de las personas más desfavorecidas, cumpliendo este año el 50 aniversario desde su fundación.

RECURSOS HUMANOS



Nuestros profesionales 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 son:

- . Gestionar el talento.
- . Generar compromiso mutuo.
- . Impulsar el desarrollo y reconocimiento de 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	4.209
Horas anuales totales personal de gestión y servicios generales	882
Horas anuales totales	5.091
Horas anuales por trabajador	21

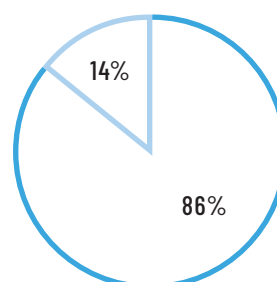
Alumnos de prácticas o personal de prácticas

Licenciados asistenciales	2
Técnicos asistenciales	48
Auxiliares asistenciales	22
Personal asistencial	72
Directivos	0
Licenciados no asistenciales	0
Manuales y oficios	0
No cualificados	5
Administrativos	8
Personal de gestión y servicios generales	13
Total	85

Categoría plantilla media

Licenciados asistenciales	23
Técnicos asistenciales	76
Auxiliares asistenciales	90
Personal asistencial	189
Directivos	4
Licenciados no asistenciales	8
Manuales y oficios	1
No cualificados	27
Administrativos	16
Personal de gestión y servicios generales	56
Médicos especialistas con relación mercantil	57
Total	302

Género



Mujeres
Hombres

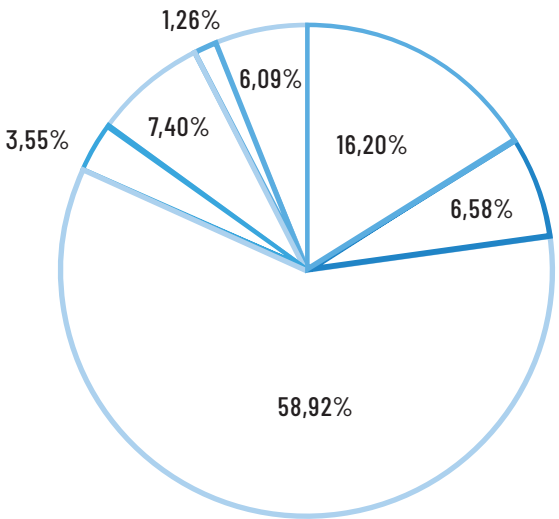
INFORMACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA

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.

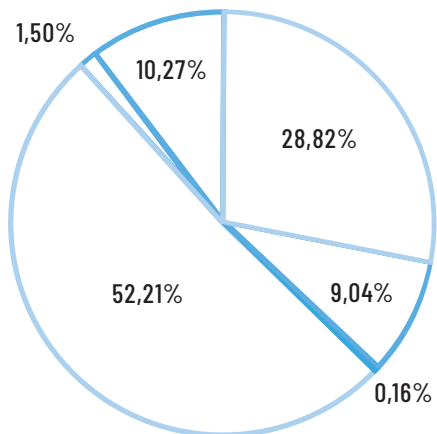
Nuestros recursos proceden de la prestación de servicios asistenciales, tanto de carácter privado como en régimen de concierto con la sanidad pública. Las áreas que generan el mayor volumen de ingresos son las de hospitalización y cirugía.

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	16,20%
Consultas	6,58%
Hospitalización	58,92%
Otros servicios	3,55%
Servicios centrales	7,40%
Urgencias	1,26%
Otros ingresos	6,09%
Total	100,00%



Gastos por naturaleza	%
Compras	26,82%
Servicios exteriores	9,04%
Tributos	0,16%
Gastos de personal	52,21%
Gastos financieros	1,50%
Amortizaciones y deterioros	10,27%
Total	100,00%



ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Durante el año 2018 nuestra actividad asistencial sigue procediendo mayoritariamente del Sacyl, pero con un aumento considerable de compañías, mutuas laborales, accidentes de tráfico y pacientes privados, sector en el que crecimos más de un 19% en el año 2018.

Nuestro hospital codifica todas las altas a tiempo real con la CIE-10, analizando los GRDs que obtenemos con el agrupador APR32.0, el cual calcula nuestro peso global, que se ha situado en 0,87.

Nuestra media de tiempo de espera en el área de consultas externas se encuentra en un nivel muy satisfactorio, con 2,96 días de demora entre la fecha de petición y la fecha de la cita.

Nuestro porcentaje de ingresos desde urgencias asciende al 9,10%; situándonos por debajo de la media del sector.

Área de hospitalización

Ingresos urgentes	252
Ingresos programados	602
Ingresos inmediatos	2.878
Índice de ocupación	73,39%
Peso medio	0,87

Área quirúrgica

Número de intervenciones programadas	1.221
Número de intervenciones urgentes	68

Ingresos económicos por actividad

SACYL	61,92%
Compañías	23,16%
Privada	14,92%

Área de consultas y servicios centrales

Actos profesionales	62.916
Tiempo medio fecha petición-fecha cita	2,96 días
Sesiones de rehabilitación	28.372
Exploración radiodiagnóstico	9.747
Número determinación laboratorio	90.737

Urgencias

Porcentaje de urgencias con ingreso	9,10%
-------------------------------------	-------

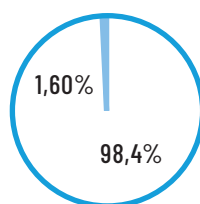
SATISFACCIÓN DE PACIENTES

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

En 2018 analizamos la opinión de más de 1700 pacientes, de los cuales el 98,4% 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.

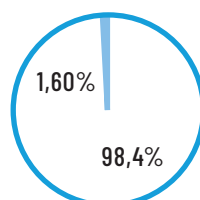
Consultamos a nuestros pacientes con qué probabilidad recomendarían nuestros servicios a sus amigos y familiares, alcanzando un NPS en hospitalización del 50%.

Grado de satisfacción



Excelente/Bueno
Regular/Malo

¿Volverías o recomendarías el hospital?



Sí No

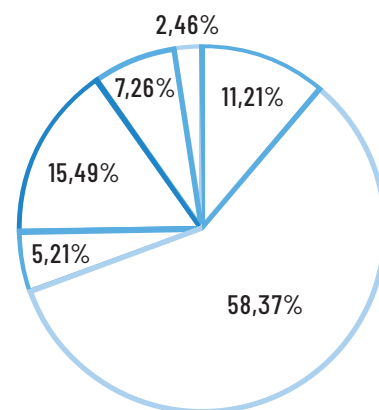


INVERSIONES

Cada año realizamos un enorme 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 2018 destinamos a nuevas inversiones cerca de 400.000 euros, de los cuales el porcentaje más elevado se empleó en la adquisición de equipamiento quirúrgico, como la torre de videolaparoscopia o el arco radioquirúrgico. Otras partidas importantes se destinaron a la adecuación de habitaciones individuales, la adquisición de una envasadora para la unidosis o la renovación del sistema de llamada paciente-enfermera.

Inversiones	Importe	%
Construcciones	44.580	11,21%
Equipos médicos	232.011	58,37%
Maquinaria	20.704	5,21%
Otras instalaciones	61.572	15,49%
Mobiliario	28.873	7,26%
Equipos informáticos	9.767	2,46%
Total inversiones	397.508	100,00%



RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO SOCIAL

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

En 2018 presentamos, dentro de la Asociación San Juan de Dios España, una subvención para acoger a personas demandantes de protección internacional, desarrollamos un taller para mujeres desempleadas en riesgo de exclusión social y entregamos ordenadores portátiles a 5 niños con discapacidad auditiva. Además, continuamos con la atención a personas con enfermedad mental y a personas sin hogar y mantuvimos nuestra Escuela de Cuidados gratuita para familiares de pacientes con dependencia funcional.

En materia de protección ambiental hemos recogido más de 15 toneladas de tapones de plástico, hemos incrementado el reciclaje de papel y cartón y hemos producido energía renovable a través de nuestros paneles solares.

En el ámbito de cooperación internacional recaudamos más de 8.000 euros para proporcionar una alimentación saludable a los niños hospitalizados en el Hospital San Juan de Dios de Batibó (Camerún).

Nuestro hospital ha sido reconocido con el premio Solidarios ONCE Castilla y León 2018, como mejor Institución, Organización, Entidad, ONG que trabaja a favor de las personas más vulnerables.

Por último, continuamos fomentando el trato humano e integral de nuestros pacientes con la participación de los servicios de voluntariado, asistencia espiritual y religiosa y atención al paciente.



+ 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.50hospitalsanjuandedios.es

Nº de autorización sanitaria 24-C11-0007



www.hospitalsanjuandedios.es