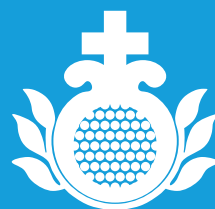




Memoria 2019



**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 ya son más de 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 pasa por 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, así como 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 2019 hemos puesto en marcha un Convenio Especial de Vinculación suscrito entre la Gerencia de Salud de Castilla y León y la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios que contempla la atención sanitaria de más 6.800 pacientes anuales entre las áreas de hospitalización, cirugía y pruebas diagnósticas. Igualmente, iniciamos en el campo social la acogida de personas demandantes de protección internacional con la puesta a disposición de 30 plazas semestrales.

En las páginas siguientes resumimos los resultados del ejercicio en cuanto a actividad asistencial, investigación, recursos humanos, situación económico-financiera e 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 el esfuerzo por parte 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+ por su Sistema de Gestión. Y sigue trabajando para 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 con independencia de sus 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.



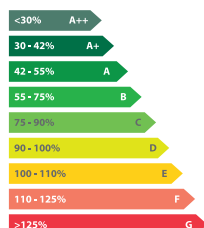
2. Certificación ISO 9001 del proceso quirúrgico:

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, preoperatorio, cirugía y postoperatorio 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 de la vida laboral, personal y familiar e igualdad de oportunidades, 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. 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 de su fuerte compromiso 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, los 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 centro ha sido reconocido por su larga trayectoria a favor de los derechos sociales de las personas más desfavorecidas.

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 tarea de crear un entorno donde nuestros profesionales puedan trabajar mejor y desarrollarse profesionalmente de forma equilibrada. Para conseguirlo, los retos de nuestra estrategia pasan por:

- 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 seguridad y salud laboral.

Formación

Horas anuales totales personal asistencial	4.563
Horas anuales totales personal de gestión y servicios generales	1.000
Horas anuales totales	5.563
Horas anuales por trabajador	21

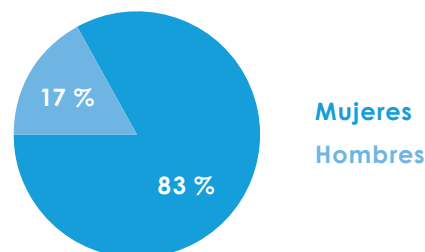
Alumnos de prácticas o personal de prácticas

Licenciados asistenciales	4
Técnicos asistenciales	51
Auxiliares asistenciales	28
Personal asistencial	83
Directivos	0
Licenciados no asistenciales	2
Técnicos no asistenciales	0
Manuales y oficios	2
No cualificados	0
Administrativos	6
Personal de gestión y servicios generales	10
Total	93

Categoría plantilla media

Licenciados asistenciales	24
Técnicos asistenciales	81
Auxiliares asistenciales	94
Personal asistencial	199
Directivos	3
Licenciados no asistenciales	12
Técnicos no asistenciales	4
Manuales y oficios	1
No cualificados	27
Administrativos	16
Personal de gestión y servicios generales	63
Médicos especialistas con relación mercantil	53
Total	315

Género



Investigación

Design thinking y minería de procesos aplicada a la gestión de fracturas de cadera: En España la incidencia de la fractura de cadera se estima en 40.000 a 45.000 casos al año, lo que se traduce en un coste de 1.591 millones de euros y una pérdida de 7.218 años de vida ajustados por calidad. Este proyecto no solo busca mejorar la asistencia recibida a lo largo del proceso, con el objetivo de recuperar la calidad de vida previa a la fractura y minimizar las complicaciones que pudieran derivarse de ésta, detectando las necesidades de los pacientes para incorporarlas en el proceso de gestión; sino que da un paso adelante, pasando de medir resultados basados en estancias medias, infecciones de heridas quirúrgicas y tasas de éxito a medir resultados de impacto en la vida de las personas.

Validating the use of artificial intelligence for identifying undiagnosed cases of cardiac amyloidosis and its budgetary impact: La amiloidosis cardiaca (AC) es una enfermedad rara de mal pronóstico que se produce por el depósito progresivo de fibras insolubles de amiloide en el corazón. Infradiagnosticada, la AC cursa con manifestaciones clínicas heterogéneas y síntomas inespecíficos que pueden llevar a confusión. El desarrollo de modelos predictivos mediante Big Data permite detectar los casos y su impacto tanto para el paciente como para el sistema. Su identificación se realiza mediante la validación de un algoritmo, que combina datos de los registros médicos informatizados de hospitalizados mayores de 65 años, garantizada la confidencialidad de los mismos. El estudio está liderado por investigadores del Centro Universitario San Rafael Nebrija, la Fundación San Juan de Dios y el Hospital de San Juan de Dios de León, así como por la empresa Sopra Steria, con el apoyo de la compañía farmacéutica Pfizer.

Información económico-financiera

Como entidad sin ánimo de lucro en la búsqueda de la sostenibilidad, 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 riesgo de exclusión social.

Nuestros recursos proceden de la prestación de servicios asistenciales, tanto de carácter privado como en régimen de convenio con la sanidad pública. El apartado que genera mayor volumen de ingresos es el de subvenciones públicas por la puesta en marcha del Convenio Singular de Vinculación y el Proyecto de Protección Internacional.

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	%	Gastos por naturaleza	%
Hospitalización	59,27 %	Compras	31,24 %
Cirugía	24,10 %	Servicios exteriores	9,09 %
Urgencias	0,88 %	Tributos	0,18 %
Consultas	5,06 %	Gastos de personal	48,81 %
Servicios centrales	7,50 %	Gastos financieros	1,40 %
Otros	3,19 %	Amortizaciones y deterioros	9,24 %
Total	100,00 %	Otros gastos de gestión	0,04 %
		Total	100,00 %

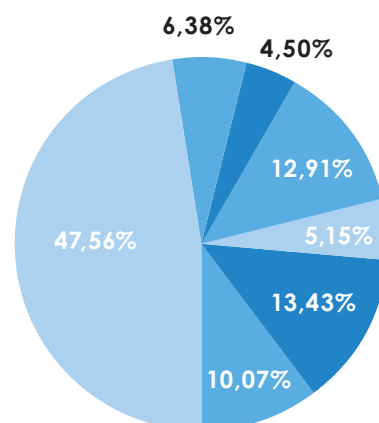


Inversiones

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 2019 destinamos a nuevas inversiones más de medio millón de euros, de los cuales el porcentaje más elevado, cerca de 300.000 euros, se orientó a la renovación de equipos y programas informáticos. Otras partidas importantes se dedicaron a la adecuación de instalaciones y a la compra de mobiliario para la puesta en marcha del Proyecto de Protección Internacional.

Inversiones	Importe	%
Construcciones	23.548	4,50%
Equipos médicos	67.612	12,91%
Elementos de transporte	26.945	5,15%
Instalaciones	70.321	13,43%
Mobiliario	52.703	10,07%
Equipos informáticos	248.998	47,56%
Programas informáticos	33.431	6,38%
Total inversiones	523.558	100,00%



Actividad asistencial

Durante el año 2019 nuestra actividad asistencial sigue procediendo mayoritariamente del SACYL, atribuida al Convenio Singular de Vinculación suscrito entre la Gerencia de Salud de Castilla y León y la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios, cuya vigencia comienza el 1 de enero, pero con un aumento considerable de compañías, mutuas laborales, accidentes de tráfico y pacientes privados, sector en el que crecimos más de un 10 % en el año 2019.

Nuestro hospital codifica todas las altas a tiempo real con la CIE-10, analizando los GRDs que obtenemos con el agrupador APR 35.0, el cual calcula nuestro peso global, que se ha situado en 0,95.

Nuestra media de tiempo de espera en el área de consultas externas se encuentra en un nivel muy satisfactorio, con 2,71 días de demora entre la fecha de petición y la fecha de la cita.

Nuestro porcentaje de ingresos desde urgencias asciende al 5,9%; situándonos por debajo de la media del sector.

Centro de Rehabilitación Psicosocial

El Centro de Rehabilitación Psicosocial es un recurso concertado con la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León que ofrece en régimen ambulatorio programas de rehabilitación psicosocial a la población con enfermedad mental crónica, dificultades de integración social y funcionamiento personal, familiar, laboral y de socialización.

Dichos programas consisten en estrategias encaminadas a que las personas con problemas psiquiátricos adquieran y/o recuperen aquellas habilidades que les permitan desenvolverse en su medio social de forma autónoma, con los menos apoyos posibles y con una mejora en su calidad de vida.

Derivaciones	30
Altas	24
Ingresos	20
Usuarios en tratamiento	44

Área de hospitalización

Ingresos urgentes	157
Ingresos programados	1.633
Ingresos inmediatos	2.891
Índice de ocupación	77,86 %
Peso medio	0,95

Área quirúrgica

Número de intervenciones programadas	2.460
Número de intervenciones urgentes	253

Ingresos económicos por actividad %

SACYL	69,43 %
Otras entidades públicas	0,05 %
Entidades vinculadas	0,62 %
Compañías	15,28 %
Privada	14,62 %

Área de consultas y servicios centrales

Actos profesionales	77.192
Tiempo medio fecha petición-fecha cita	2,71 días
Sesiones de Rehabilitación	27.845
Radiodiagnóstico	29.064
Número determinaciones de laboratorio	90.597

Urgencias

Porcentaje de urgencias con ingreso	5,90 %
-------------------------------------	--------

Convenio singular de vinculación %

Hospitalización	93,31 %
Cirugía	97,70 %
Procedimientos diagnósticos	100 %
Volumen de financiación	100 %



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. Asimismo, desarrollamos un taller para mujeres de etnia gitana en colaboración con el Ayuntamiento de San Andrés del Rabanedo, entregamos un ordenador portátil a una niña de Ponferrada con discapacidad auditiva y financiamos el tratamiento rehabilitador de otra menor con discapacidad motora.

Además, continuamos con la atención a personas con enfermedad mental y sin hogar y mantuvimos nuestra Escuela de Cuidados gratuita para familiares de pacientes con dependencia funcional.

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. Por otro lado, 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.

Personas atendidas	260
Importe recaudado	13.913,81 euros

Por último, el Hogar Municipal del Transeúnte, gestionado por la Orden Hospitalaria en virtud de un convenio de colaboración con el Ayuntamiento de León, atendió en su albergue a 731 personas que sumaron 3.517 pernoctaciones, así como a 205 –con 754 estancias- en su servicio de acogida diurna.

Protección internacional

En 2019 -con la financiación del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones- comenzamos en el campo social la atención a personas demandantes de protección internacional, un proyecto en el que hemos atendido a 67 personas (32 menores), pertenecientes mayoritariamente a núcleos familiares formados por uno o dos progenitores, con un coste de 692.565 euros.

El programa cuenta con 13 profesionales contratados, tiene una duración de 18 meses, ampliable a 24, y se desarrolla en dos fases: acogida temporal y preparación para la autonomía con el desarrollo de itinerarios personalizados de inserción sociolaboral.

Además, presta servicios de atención psicológica, asistencia jurídica, aprendizaje del idioma y traducción e interpretación.

Las nacionalidades de acogida en 2019 fueron siria, iraní, colombiana, georgiana, venezolana, panameña, marroquí y nicaragüense.

Refugiados atendidos	67
Coste del proyecto	692.565 euros
Profesionales contratados	13



67



692.565



13

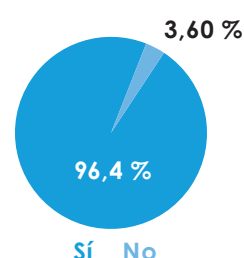
Satisfacción de pacientes

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.

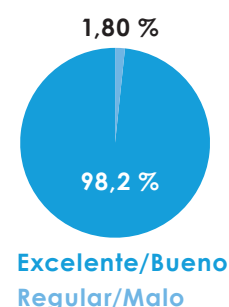
En 2019 analizamos la opinión de más de 1.550 pacientes, de los cuales el 98,20% calificaron su grado de satisfacción con los servicios prestados como bueno o muy bueno y el 96,40% manifestaron que volverían a nuestro centro si necesitasen otra intervención quirúrgica, sesión de rehabilitación o consulta.

Además, para analizar la calidad percibida de una manera estandarizada, calculamos el NPS (Net Promoter Score). Este índice evalúa el nivel de recomendación de los servicios por los propios pacientes y su valor puede variar entre -100% y 100%. En 2019 hemos obtenido un NPS global del 59,57%, valor que se encuentra en la parte más alta de la escala, siendo aún más elevado el obtenido en los servicios de Consultas Externas (62,93%) y Cirugía (71,29%).

¿Volverías o recomendarías el hospital?



Grado de satisfacción



An aerial photograph of the Hospital San Juan de Dios de León. The hospital is a large, modern building with a flat roof and many windows, situated on the right side of the image. To its left is a large parking lot with several cars parked. In the foreground, there are several multi-story residential buildings with red-tiled roofs. A road with a crosswalk runs through the middle of the image. The background shows a grassy hillside with some trees.

+ 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.es

Nº de autorización sanitaria 24-C11-0007

Nuestro compromiso,
tu salud.