Departamento de Salud de Manises

Memoria 2014

GENERALITAT VALENCIANA
CONSELLERIA DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA

Hospital de Manises

Memoria Departamento de Salud de Manises 2014

Clic para ir a cualquier apartado

Clic para volver al índice

4 **CARTA DE PRESENTACIÓN**

7 **INFORMACIÓN CLAVE**
8 El Departamento de Salud de Manises
8 Modelo de gestión
9 Mapa asistencial
12 Atención Especializada

21 **LIDERAZGO**
22 Misión, visión y valores
23 Comité de dirección
24 Organigrama

25 **ESTRATEGIA**
26 a. Líneas,objetivos e iniciativas estratégicas
27 b. Acuerdos de Gestión

28 **PERSONAS**
29 a. Estrategias de gestión
31 b. Evolución del personal

33 **COLABORADORES Y RECURSOS**
34 a. Inversiones en material y nueva tecnología
37 b. Alianzas y Colaboraciones
41 c. Sistemas de información

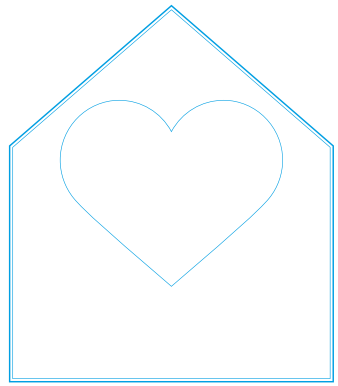
42 **PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS**
43 a. Cartera de servicios
45 b. Gestión por procesos

50 **RESULTADOS EN LOS CLIENTES**
51 a. Monitorización de la calidad percibida
52 b. Resultados encuestas de opinión, agradecimientos
55 c. Monitorización de la calidad asistencial

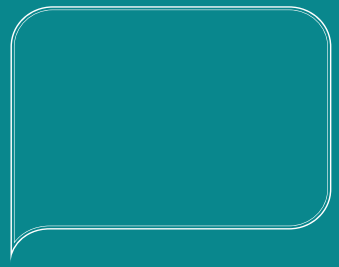
57 **RESULTADOS EN LAS PERSONAS**
58 a. Actuaciones de formación
60 b. Rendimiento

62 **RESULTADOS EN LA SOCIEDAD**
63 a. Reconocimientos
65 b. Educación sanitaria
67 c. Impacto en medios
69 d. Investigación
72 e. RSE

76 **RESULTADOS CLAVE**
77 a. Memoria asistencial
I. Atención especializada
II. Atención primaria
III. Hospital de Crónicos de Mislata
93 b. Memoria económica



01 CARTA DE PRESENTACIÓN



01 CARTA DE PRESENTACIÓN

A) CARTA DEL GERENTE

2014 se presentaba como un año muy especial para el Departamento de Salud de Manises. Cumplíamos cinco años, una cifra redonda con un significado que simboliza mucho más que la consolidación de un proyecto, sobre todo, si se trata de poner en marcha algo tan complejo como es todo un departamento de salud para atender a una población de casi 200.000 personas.

Para nosotros llegar a este aniversario con los datos asistenciales y de calidad que hemos logrado y que quedan reflejados en esta memoria, ha sido sinónimo de satisfacción, no tanto por haber alcanzado los objetivos que nos habíamos marcado, sino porque nuestra entrega y tesón parece haber satisfecho a los usuarios pues valoran la atención sanitaria que les prestamos por encima de la media de los hospitales valencianos, con una puntuación de 8.9 sobre 10, según indican las propias encuestas de la Conselleria de Sanitat.

En estas cifras tan positivas se reflejan cuestiones tan importantes como el habernos convertido en un centro de referencia en accesibilidad, al facilitar con agilidad la atención al ciudadano; en servicios, al ofrecer una amplia cartera equiparable a la de un gran centro hospitalario y en una calidad que nos hemos encargado no sólo de aportar al usuario sino también de certificar a través de normas internacionales.

Esta memoria refleja como en accesibilidad, este año hemos conseguido ser uno de los hospitales más accesibles al ciudadano, con unas demoras medias para citas con el especialista de 18 días y para intervenciones quirúrgicas de 34, datos sin comparación dentro del panorama valenciano e incluso nacional dentro de la sanidad pública. Otro protagonista en cuestión de accesibilidad es el servicio de urgencias de Manises, donde hemos conseguido reducir en un 50% los tiempos de espera. Y esto lo hemos conseguido trabajando de una forma eficiente, invirtiendo y optimizando las instalaciones y los recursos disponibles, con la ayuda de los sistemas de información y con la implicación de todos los profesionales.

Si se trata de cartera de servicios, hay que destacar que en cinco años hemos completado nuestra oferta hasta situarnos a la altura de los grandes centros incorporando súper especialidades, profesionales de primer nivel y conformando áreas innovadoras, que en muchas ocasiones han acabado de ver la luz este año. Este es el caso del Área del Corazón, que en 2014 se ha completado totalmente al incorporar dos importantes activos: por un lado el experto mundial en arritmias y descubridor del síndrome Brugada, el doctor Josep Brugada con su Unidad de Arritmias, y por otro la completa Unidad de Rehabilitación Cardíaca para pacientes que han sufrido un infarto.

Pero en cuestión de servicios distintivos no podemos olvidar otras grandes incorporaciones que han hecho crecer en estos cinco años al Hospital de Manises. Entre ellas, Cirugía General, donde contamos con el apoyo del doctor Mir; el área de Obstetricia, con una oferta muy amplia y diferenciada que incluye la primera Casa de Partos integrada en un hospital público; el servicio de Raquis y sus innovadoras técnicas; el de Traumatología, por el elevado volumen de intervenciones que realiza, y por supuesto, el área de Cirugía Reconstructiva, en la que contamos con el Doctor Pedro Cavadas, referente mundial en reimplantes y reconstrucciones.

En cuanto a la calidad, tal como queda reflejado en esta memoria, ha sido una de nuestras líneas de actuación especialmente

01 CARTA DE PRESENTACIÓN

en los últimos años. Y es que nos hemos propuesto un doble compromiso: el de aplicarla como principio básico en todos nuestros procesos, y el de certificarla con normas de reconocido prestigio. Es así como hemos continuado recibiendo este año acreditaciones y premios en este sentido. En 2014 nos convertimos en el único Departamento de Salud con EFQM 400+, y en el único que cuenta con un Centro de Salud (el de Ribarroja) certificado con la norma ISO 9001. Además, incorporamos nuevas áreas certificadas en el hospital, lo que nos hace contar con 6 acreditaciones ISO 9001 a las que se suman todas las logradas en materia ambiental, de gestión energética y de accesibilidad.

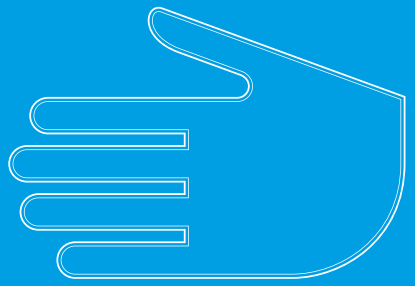
Todo ello, ha traído como resultado reconocimientos como el TOP-20 a la mejor Gestión Global logrado por segundo año consecutivo, y los dos Accésit otorgados a la UCI en la categoría de Atención al Paciente Crítico y Traumatología en la categoría Músculo-esquelética.

No podemos olvidar en esta presentación de la Memoria 2014, la gran labor realizada por los profesionales de atención primaria, que este año han centrado sus esfuerzos en mejorar la atención al usuario a través de dos líneas de acción: acercarles servicios especializados aumentando la capacidad resolutiva del equipo y ofrecer una atención ajustada a las necesidades especiales de los pacientes crónicos, tal como se plasma en el Plan de Promoción y Prevención de la Salud desarrollado en exclusiva por el Departamento de Salud de Manises. Un plan con iniciativas tan interesantes como el Proyecto Inca, subvencionado y avalado por la Comisión Europea, en el que participa el área de salud en colaboración con el Ayuntamiento de Quart de Poblet con el objetivo de coordinar los servicios socio-sanitarios de las distintas administraciones para mejorar la atención al paciente.

Finalmente, destacar también el trabajo realizado en los Centros de Especialidades de Aldaia y Mislata, que acercan la atención especializada al usuario con una completa oferta altamente competitiva en cuanto a accesibilidad, así como el trabajo efectuado en el Hospital de Crónicos de Mislata, un espacio para la recuperación del paciente de media y larga estancia al servicio de los valencianos.

Con la satisfacción de todos estos resultados, gran parte de los cuales se han podido ejecutar gracias a una potente inversión realizada en 2014 de dos millones de euros, cerramos este aniversario afrontando los próximos años con una idea clara. La que nos marca nuestra misión, que pasa por seguir cuidando de la salud actual y futura de las personas para conseguir vidas más sanas, más largas y más felices, fomentando siempre la excelencia de nuestros profesionales y la innovación constante. De esta forma, queremos alcanzar nuestra visión, que consiste en llegar a ser un referente internacional en modelo de gestión de recursos sanitarios. En ello estamos y en ello seguiremos. Un logro que sólo puede alcanzarse manteniendo el alto nivel de compromiso, que han demostrado y siguen demostrando día a día, todos los profesionales que formamos este gran departamento de salud.

02 INFORMACIÓN CLAVE



02 INFORMACIÓN CLAVE

A) EL DEPARTAMENTO DE SALUD DE MANISES

En 2014, el Departamento de Salud de Manises (DSM) ha cumplido su quinto aniversario. Cinco años de vida en los que los centros que lo conforman han trabajado para cuidar de la salud actual y futura de las personas que lo configuran para conseguir que todos ellos tengan **vidas más sanas, más largas y más felices**, tal como se recoge en la misión que la organización ha redefinido en este quinto año de su historia. Y es que desde esta **organización sanitaria pública de gestión privada**, se han atendido en estos años las necesidades asistenciales de casi 200.000 personas, en un área que abarca desde La Hoya de Buñol hasta los municipios de L'Horta. Un total de 14 municipios valencianos a los que se presta asistencia desde 10 centros de salud, 10 consultorios auxiliares, 2 centros de especialidades, un hospital de agudos (el Hospital de Manises) y un hospital de media y larga estancia (el Hospital de Crónicos de Mislata).

En estos primeros años de funcionamiento, desde el DSM se ha trabajado intensamente para ofrecer un **servicio completo e innovador** a los usuarios. El fruto de este esfuerzo se refleja en 2014, un año en el que el Hospital de Manises se ha convertido en uno de los más **rápidos y accesibles al ciudadano.** Prueba de ello son los mínimos históricos de demora que se han registrado: una media de **34 días para intervenciones quirúrgicas** y de **18 días para consultas con el especialista**. Estas cifras son el resultado de un trabajo basado en valores concretos: integrar **personal altamente cualificado** con médicos de reconocido prestigio, **reducir las listas de espera**, invertir en tecnología y **equipamiento de vanguardia** y la **vocación de servicio** enfocada al paciente, además de una **atención especializada al paciente crónico**, son las bases sobre las que se trabaja año tras año para asentarse como un referente en el sector de la salud.

En 2014, el Hospital de Manises ha sido galardonado por segundo año consecutivo, con el **Premio TOP – 20 por su Gestión Hospitalaria Global**, y por lo que respecta al ranking de Reputación Sanitaria elaborado por la consultora Merco, el de Manises ha obtenido el puesto número 25 entre los mejores hospitales públicos de España y el tercero de la Comunidad Valenciana.

Unos reconocimientos que demuestran cómo el Hospital de Manises, aún siendo un centro relativamente joven, ha sabido alcanzar una madurez que se plasma en una **cartera de servicios equiparable a la de un Hospital General**. En definitiva, cifras y hechos que avalan una forma de trabajar que persigue la excelencia, en beneficio de la salud de los usuarios.

> *"En cinco años nos hemos convertido en uno de los hospitales públicos más rápidos de la Comunidad Valenciana, registrando cifras récord de accesibilidad. Unos resultados que avalan nuestra vocación de servicio orientada al paciente"*

B) MODELO DE GESTIÓN

El Departamento de Salud de Manises está gestionado mediante una concesión administrativa (PPP), fórmula de gestión innovadora que combina la financiación, propiedad y control públicos de la sanidad con la gestión privada. Sanitas es la empresa encargada de gestionar toda el área de salud. Esta gestión mixta permite potenciar las fortalezas de todos los actores que intervienen en la relación sanitaria: Administración, Ciudadano y Empresa, gracias a sus principios básicos:

- **Calidad asistencial al ciudadano:** El ciudadano y la sociedad son quienes obtienen el mayor beneficio, dado que los recursos están orientados a su satisfacción con el servicio sanitario público.
- **Eficiencia en la función social:** El principal objetivo que persigue la Generalitat Valenciana es ofrecer el mejor servicio.
- **Desarrollo empresarial y laboral:** La implicación de la empresa en el servicio público permite desarrollar lazos y sinergias que repercuten en beneficio de los ciudadanos, siendo generadores de bienestar y empleo. El Hospital de Manises, aunque se ha construido con la inversión privada, pertenece a la red de hospitales públicos de la Conselleria.

El Modelo Concesional está basado en la separación entre financiación y provisión de servicios: Mientras que la Conselleria de Sanitat es la entidad financiadora a través del pago capitativo, la empresa constituida por Sanitas, de nombre Especializada y Primaria L'Horta Manises, es la proveedora de los servicios sanitarios. La empresa también ha financiado la inversión para construir y dotar de recursos el Hospital, y además, gestiona el departamento.

C) MAPA ASISTENCIAL

C1. ATENCIÓN PRIMARIA

Centros de salud

1. Centro de Salud de Buñol
2. Centro de Salud de Ribarroja
3. Centro de Salud de Cheste
4. Centro de Salud de Chiva
5. Centro de Salud de Manises
6. Centro de Salud de Quart de Poblet
7. Centro de Salud de Turís
8. Centro de Salud de Aldaia
9. Centro de Salud Barrio del Cristo
10. Centro de Salud de Mislata

Consultorios auxiliares

11. Consultorio de Loriguilla
12. Consultorio de Alborache
13. Consultorio de Chiva- Calicanto
14. Consultorio de Chiva- Sierra Perenchiza
15. Consultorio de Macastre
16. Consultorio de Yátova
17. Consultorio de Manises- El Carmen
18. Consultorio de Manises- Els Xiprerets
19. Consultorio de Mislata
20. Consultorio de Godelleta

02 INFORMACIÓN CLAVE

Rehabilitacion

- Unidad de Rehabilitación de Buñol
- Unidad de Rehabilitación de Chiva
- Unidad de Rehabilitación de Manises
- Unidad de Rehabilitación El Carmen-Manises
- Unidad de Rehabilitación Quart de Poblet
- Unidad de Rehabilitación de Ribarroja
- Unidad de Rehabilitación de Mislata

Conductas adictivas

- Unidad de Conductas Adictivas de Manises

Salud sexual y reproductiva

- Unidad de Salud Sexual y Reproductiva de Manises
- Unidad de Salud Sexual y Reproductiva de Buñol
- Unidad de Salud Sexual y Reproductiva Quart de Poblet
- Unidad de Salud Sexual y Reproductiva de Aldaia
- Unidad de Salud Sexual y Reproductiva Barrio del Cristo
- Unidad de Salud Sexual y Reproductiva de Mislata

Odontología

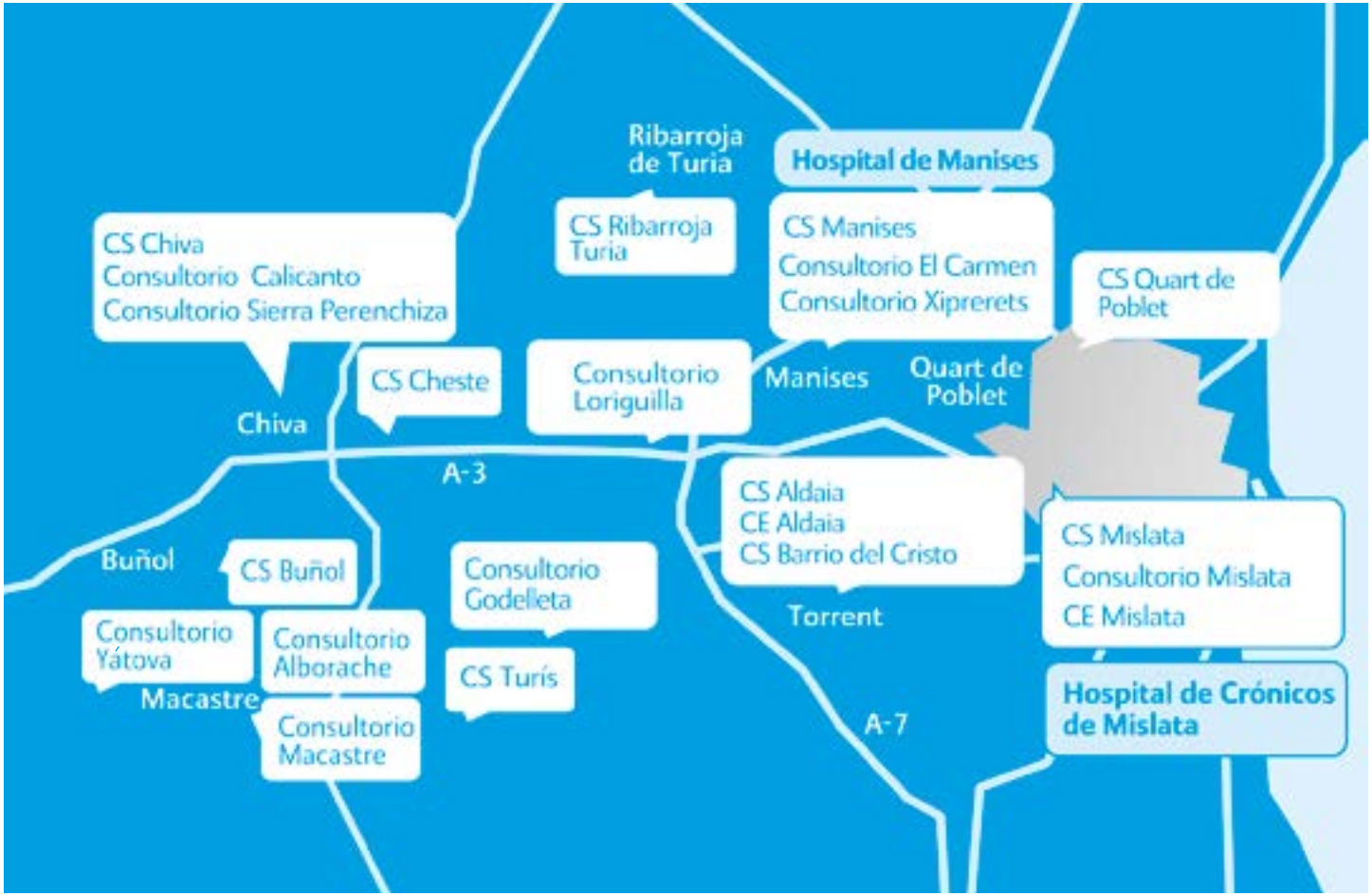
- Unidad de Odontología Preventiva de Manises

Salud Mental

- Unidad de Salud Mental de Aldaia
- Unidad de Salud Mental de Manises
- Unidad de Salud Mental de Buñol
- Unidad de Salud Mental de Mislata

Ver Mapa →

02 INFORMACIÓN CLAVE



02 INFORMACIÓN CLAVE

D) ATENCIÓN ESPECIALIZADA

El Hospital de Manises

El Hospital de Manises cumple cinco años ofreciendo una completa cartera de servicios que lo convierten en un centro que aún siendo joven, presta **un servicio integral y altamente especializado**.

Siguiendo su clara vocación de orientación al paciente, en tan sólo cinco años el Hospital de Manises incorpora los mismos servicios que un Hospital General, con **súper especialidades** como la Neurocirugía, la Cirugía Torácica o la Unidad de Raquis. Además el centro cuenta con áreas muy potentes, como la de Cirugía Reconstructiva, liderada por el cirujano Pedro Cavadas, o el Área del Corazón, dotada con una amplia cartera de servicios entre los que se incluyen Cirugía Cardíaca, Unidad de Arritmias dirigida por el prestigioso doctor Josep Brugada, el Código Infarto e incluso la Rehabilitación Cardíaca.

"Un servicio integral y prestaciones únicas e innovadoras que nos convierten en un referente para el usuario"

El Hospital de Manises ha conseguido desarrollar servicios diferenciales como la **Unidad de la Obesidad**, con tiempos de espera quirúrgicos sin comparación dentro del sector público, o la **Unidad de Cirugía sin Sangre**, siendo uno de los pocos hospitales españoles y valencianos que tienen en marcha una unidad de este tipo, destinada a pacientes que por razones médicas, personales o religiosas, buscan una alternativa a las transfusiones de sangre.

Cabe destacar también el **Servicio de Ginecología y Obstetricia**, por tratarse de un referente en la asistencia a la maternidad con una filosofía de máximo respeto al proceso natural del parto. El de Manises es el único hospital público de la provincia de Valencia que ofrece piscina obstétrica para dilatación y parto en el agua, integrado todo ello en una de las pocas Casas de Partos ubicadas en un hospital público.

En lo referente al área pediátrica, el departamento dispone de una **Unidad de Cuidados Especiales Neonatales para bebés prematuros**, así como un área de **Urgencias Pediátricas (24 horas)** diferenciada de los adultos, con mobiliario y estancias adaptadas, que confiere una intimidad y un trato sumamente personalizado a los más pequeños. Especialmente destacable en este sentido es la **Unidad de Neurorrehabilitación Infantil**, la primera integrada en un hospital público valenciano y especialmente pensada para el tratamiento de niños con trastornos del espectro autista y daño cerebral.

"Cifras históricas: demora de 34 días para intervenciones quirúrgicas y de 18 para consultas con el especialista"

Precisamente ofrecer la máxima agilidad en el servicio al paciente y ser cercanos y accesibles ha sido el principal objetivo desde la puesta en marcha del centro. Actualmente el Hospital de Manises posee unas cifras récord en accesibilidad en el sector, registrando una **demora media de 34 días para intervenciones quirúrgicas y de 18 para consultas con el especialista**, lo que le ha convertido en **uno de los hospitales más rápidos y accesibles de la Comunidad Valenciana.**

En este sentido, también cabe destacar la evolución de los últimos años en el Servicio de Urgencias, sólo en 2014 se ha conseguido

reducir los tiempos de espera en un 50%, para que los pacientes sean atendidos. De hecho, los casos de menor complejidad son atendidos por el médico en sólo 28 minutos desde la llegada al hospital, mientras que los casos más graves se atienden de manera inmediata.

"Instalaciones, servicios, profesionales y especialidades pensadas para la salud de los ciudadanos"

Las instalaciones del Hospital de Manises están pensadas para la **comodidad y bienestar de los usuarios**. Están ampliamente dotadas y diseñadas para favorecer la intimidad del paciente, gracias a la disponibilidad de **habitaciones individuales** y a la potenciación de la **luz natural en áreas comunes y estancias**.

Se trata de un edificio moderno, de diseño vanguardista y ampliamente dotado tal como demuestran los principales datos relativos a la infraestructura del centro. Tiene una capacidad de 219 habitaciones individuales, 104 de ellas pueden convertirse en dobles, llegando así a poder disponer de 354 camas de hospitalización (219 en hospitalización, 10 de UCI Adultos, 2 de UCI Pediátrica y 7 incubadoras y 3 cunas en la Unidad de Neonatología y 10 camas de Reanimación).

02 INFORMACIÓN CLAVE

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Camas	241	241	241	241	241	241
Salas de hospitalización	7	7	7	7	7	7
Habitaciones individuales	221		219	219	219	219
Camas de cuidados intensivos adultos	10	10	10	10	10	10
Camas de cuidados intensivos pediátricos	0	0	2	2	2	2
Camas de Neonatología	10	10	10	10	10	10
Locales de consulta	60	60	69	69	69	69
Quirófanos	10	10	10	10	11	11
Paritorios	2	2	2	2	2	2
Camas de observación Urgencias adultos	18	18	14	14	25	25
Camas de observación Urgencias pediatría	6	6	6	6	6	6
Camas de Hospital de Día	6	6	6	8	8	8
Puestos de Hospital de Día	32	32	24	24	28	23
Número de puestos de UCSI	ND	ND	21	18	21	23
Nº de puestos de URPA	ND	ND	11	11	11	11
Número de puestos de Hemodiálisis	14	16	16	19	34	34
Número de salas de endoscopias	2	2	2	2	2	2

02 INFORMACIÓN CLAVE

A LA VANGUARDIA EN TECNOLOGÍA

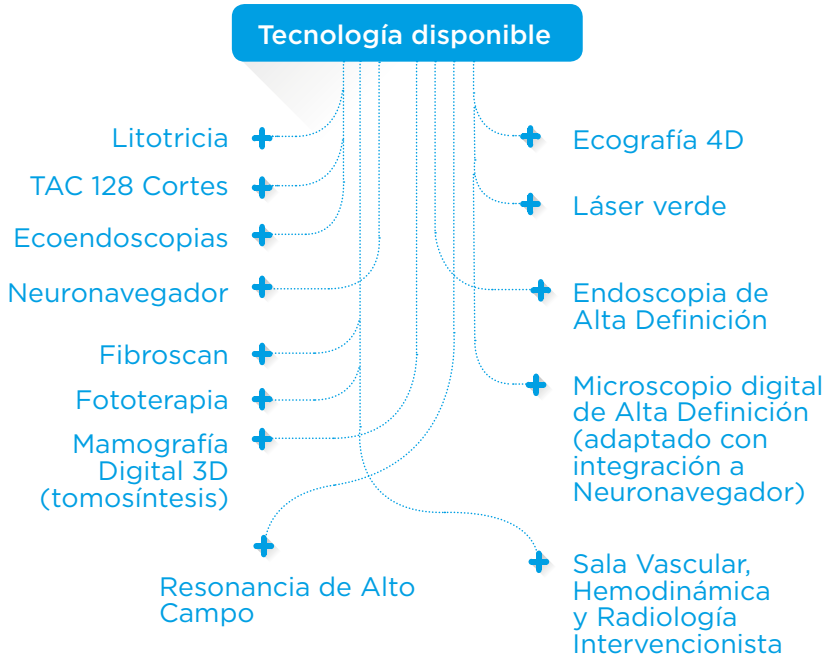
La incorporación de la tecnología en beneficio de una prestación más eficaz de los servicios en un objetivo permanente para el departamento. Por eso, el centro realiza un continuo seguimiento y análisis de las tecnologías emergentes, para seguir incorporando de forma progresiva, las tecnologías de diagnóstico y asistenciales de vanguardia.

"La apuesta por la tecnología nos permite ser más eficaces y nos motiva a ser más exigentes"

En 2014 hemos incorporado tecnología destacada que nos permite, por ejemplo, realizar mamografías en 3D con la **Tomosíntesis**. Para mejorar el diagnóstico, hemos incorporado este año un **Tac 128 cortes**, que reduce un 40% la dosis de radiación durante la realización de las pruebas. Además, hemos puesto en marcha el servicio de **litotricia extracorpórea** para los tratamientos de cálculos renales y ureterales de manera mínimamente invasiva. La adquisición de un equipo de **Fototerapia**, uno de los pocos existentes en Valencia de estas características, nos ha permitido aplicar esta técnica para tratamientos dermatológicos en problemas como la psoriasis o la dermatitis atópica.

La continua inversión en tecnología nos permite ser un centro dotado con el equipamiento y los medios tecnológicos más modernos, que se suman a la dotación disponible gracias a inversiones realizadas en años anteriores y que nos permiten disponer de microscopios de alta resolución para microcirugía, un neuronavegador de Neurocirugía, torres de laparoscopia e incluso un ecógrafo 4D, entre otros.

Además, el centro trabaja con los más avanzados sistemas de información, lo que le convierte en un hospital sin papeles. Esto significa que el Hospital de Manises puede disponer de la historia clínica de manera más ágil, eficiente y totalmente integrada con los centros de atención primaria con los que cuenta el Departamento de Salud de Manises.



02 INFORMACIÓN CLAVE

Centro de Especialidades de Mislata

Es uno de los tres centros en los que se ofrece atención especializada dentro del Departamento de Salud de Manises. Está ubicado en las instalaciones del antiguo Hospital Militar y está diseñado para **acercar la asistencia sanitaria especializada** a los ciudadanos de la localidad de Mislata y al resto de poblaciones urbanas ubicadas en el área. Presta cerca de **50.000 atenciones al año** gracias a su amplia cartera de servicios entre los que destacan sus **22 especialidades** de consulta habitual para los ciudadanos, atendidas por un equipo de facultativos ampliamente experimentados.

> *"Acercar la asistencia sanitaria especializada a los ciudadanos es proporcionarles salud, bienestar y calidad de vida"*

En concreto, en el año 2014, el centro ha realizado 48.716 consultas de facultativos especialistas, de las que un total de 22.842 fueron primeras visitas.

Además del Centro de Especialidades de Mislata, el Departamento de Salud de Manises ofrece atención especializada en el Centro de Especialidades de Aldaia y en las Consultas Externas del Hospital de Manises. Gracias a esta amplia oferta los usuarios, si así lo desean, pueden optar a recibir una primera cita en el centro con menor demora de los tres disponibles.

02 INFORMACIÓN CLAVE

CARTERA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES DE MISLATA

Servicios/Unidades Médicas

1. Alergología
   a. Consulta médica
   b. Consulta de enfermería: pruebas de alergia, administración de vacunas
2. Cardiología
   a. Consulta médica
   b. Consulta de enfermería: ecg, holter, prueba de esfuerzo
3. Endocrinología y Nutrición
   a. Consulta médica
   b. Consulta de enfermería: educación diabetológica en pacientes con debuts diabéticos y gestantes
4. Neumología
   a. Consulta médica
   b. Consulta de enfermería: espirometrías
5. Neurología
   a. Consulta médica
6. Odontología/Estomatología
   a. Consulta médica
7. Reumatología
   a. Consulta médica
8. Rehabilitación
   a. Consulta médica
   b. Terapia manual en diversas patologías del aparato locomotor
   c. Electroterapia: electroestimulación, TENS, rádar parabólico, Onda corta, Magnetoterapia, Ultra sonidos, lámpara de infrarrojos

Servicios/Unidades Quirúrgicas

1. Anestesiología
   a. Consulta médica
   b. Consulta de enfermería: ecg, medidas antropométricas
2. Cirugía General y del Aparato Digestivo
   a. Consulta médica
   b. Consulta de enfermería: curas complejas
3. Cirugía Vascular
   a. Consulta médica
   b. Consulta de enfermería: curas complejas de MMII
4. Cirugía Ortopédica y Traumatología
   a. Consulta médica
5. Dermatología Médico-Quirúrgica y Venereología
   a. Consulta médica
6. Ginecología
   a. Consulta médica
7. Oftalmología
   a. Consulta médica y Técnica Láser Yag
8. Otorrinolaringología
   a. Consulta médica
   b. Consulta de enfermería: audiometrías, impedanciometrías, curas
9. Unidad del Aparato Locomotor (UAL)
   a. Consulta médica
10. Urología
    a. Consulta médica

Área Materno- Infantil

1. Pediatría
   a. Consulta médica
   b. Consulta enfermería
2. Unidad de Neurorrehabilitación Infantil
   a. Consulta médica
   b. Médico especialista en Rehabilitación y Medicina Física
   c. Neuropsicólogo / Psicólogo Clínico

02 INFORMACIÓN CLAVE

Centro de Especialidades de Aldaia

Este centro de especialidades está diseñado para **acercar la asistencia sanitaria especializada al ciudadano.** En 2014 prestó un total de 56.334 atenciones, de las que 23.952 fueron una primera visita.

En 2014 los usuarios del centro han visto mejorada su accesibilidad al mismo con la **inauguración de una línea de autobús directa** para facilitar el acceso de pacientes de L'Hoya de Bunyol, lo que ha permitido una **mejor comunicación con las poblaciones de esta comarca.**

> *"Ser cercanos y dar respuestas a demandas históricas: ofrecer servicios especializados y ser accesibles a los usuarios"*

Además, en 2014 el de Aldaia se ha convertido en el **Centro de referencia del área para tratamientos de fototerapia**. Se han invertido 50.000 euros para incorporar esta técnica, muy eficaz para problemas dermatológicos como la psoriasis, dermatitis atópica, o pitiriais, entre otros. Se calcula que aproximadamente 120 pacientes con psoriasis podrán beneficiarse cada año de este tratamiento, un 87 % de los cuales procederá de fuera de Aldaia, ya que el centro acogerá a todos los pacientes del departamento que requieran este tratamiento.

Además, el Centro de Especialidades de Aldaia dispone de una **amplia cartera de servicios**, entre los que podemos destacar:

- **Más de 15 especialidades** de consulta habitual para los ciudadanos atendidas por un equipo de facultativos ampliamente experimentados
- **10 consultas de enfermería** sobre cuidados específicos para diversas patologías, entre ellas, educación en diabetes, talleres específicos de artrosis y fibromialgia, pruebas como el Test helicobacter, etc.
- **Servicios de Diagnóstico por Imagen** con radiología convencional, ecografías, ortopantomografía, etc.
- **Unidades de apoyo** como son la de Salud Sexual y Reproductiva (AP) y el Gimnasio de Fisioterapia

02 INFORMACIÓN CLAVE

CARTERA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES DE ALDAIA

Servicios/Unidades Médicas

1. Cardiología
   a. Consulta médica
   b. Consulta de enfermería: ecg, holter, prueba de esfuerzo
2. Endocrinología y Nutrición
   a. Consulta médica
   b. Consulta de enfermería: educación diabetolçogica en pacientes con debuts diabéticos y gestantes
3. Neumología
   a. Consulta médica
   b. Consulta de enfermería: espirometrías
4. Neurología
   a. Consulta médica
   b. Consulta enfermería: enfermedades neurodegenerativas
5. Rehabilitación
   a. Consulta médica
7. Reumatología
   a. Consulta médica

Servicios médico-quirúrgicos

1. Anestesiología
   a. Consulta médica
   b. Consulta de enfermería: ecg, medidas antropométricas
2. Cirugía General y del Aparato Digestivo
   a. Consulta médica
   b. Consulta de enfermería: curas complejas
3. Cirugía Vascular
   a. Consulta médica
   b. Consulta de enfermería: curas complejas de MMII
4. Cirugía Ortopédica y Traumatología
   a. Consulta médica
5. Dermatología Médico-Quirúrgica y Venereología
   a. Consulta médica
   b. Cirugía menor ambulatoria
6. Ginecología
   a. Consulta médica
   b. Consulta de enfermería: autoexploración de mama
7. Odontología
   a. Consulta médica
8. Oftalmología
   a. Consulta médica
9. Otorrinolaringología
   a. Consulta médica
   b. Consulta de enfermería: audiometrías, curas
10. Urología
    a. Consulta médica

Áreas Diagnósticas

1. Radiología
   a. Radiología convencional
   b. Ortopantomografía
   c. Ecografía
   d. Telemando (Tránsito intestinal, enema opaco, urografía)
   e. Protección Radiológica

Unidades de apoyo

1. Unidad de Salud Sexual y Reproductiva (AP)
2. Gimnasio de Fisioterapia

C3. ATENCIÓN SOCIOSANITARIA

El Hospital de Crónicos de Mislata

El Departamento de Salud de Manises es el primero de la Comunidad Valenciana que gestiona directamente un **hospital para pacientes de media y larga estancia** como el Hospital de Crónicos de Mislata. Ubicado en el Antiguo Hospital Militar de esta localidad, está integrado por un equipo multidisciplinar que gestiona los pacientes de manera personalizada, bajo el desarrollo de programas específicos con objetivos terapéuticos definidos tras una valoración integral.

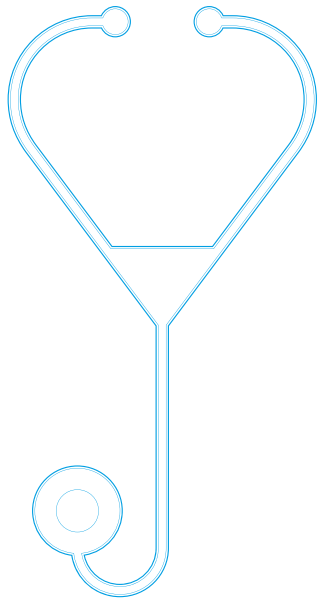
El centro presta atención especializada a pacientes crónicos que requieren cuidados paliativos o son convalecientes postquirúrgicos de larga recuperación o sufren procesos infecciosos crónicos. El hospital también realiza atención y recuperación de adultos que han sufrido un daño cerebral tanto en pacientes hospitalizados como de manera ambulatoria tras el alta.

Su **amplia cartera de servicios** está organizada en cuatro unidades:

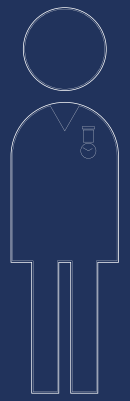
- **Unidad de Convalecencia** que aglutina un 50% de las estancias.
- **Unidad de Daño Cerebral** dirigida a la recuperación de pacientes con tratamiento y seguimiento específico, como la estimulación cognitiva, para enfermos que han sufrido un accidente cerebrovascular y que precisan una atención multidisciplinar.
- **Unidad de Cuidados Paliativos o Unidades de Apoyo** entre las que se encuentran: Unidad de Trastornos Cognitivos, Psicología Clínica, Rehabilitación, Trabajo Social, Terapia Ocupacional, Logopedia, Cuidados paliativos, Enfermedades neurodegenerativas, Farmacia Clínica, Radiología, Laboratorio, etc

En cuanto a las cifras destacadas en 2014, cabe señalar que el Hospital de Mislata registró cerca de 7.700 estancias hospitalarias.

En el complejo del Antiguo Hospital de Mislata también se encuentran las instalaciones del Centro de Especialidades de Mislata y un servicio de Urgencias destinado a la población de la localidad.



03 **LIDERAZGO**



03 LIDERAZGO

A) MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

En 2014, el Departamento de Salud de Manises realizó una profunda revisión de toda su estrategia con la finalidad de trazar un plan estratégico que guiará su actuación en los próximos 2 años. En el proceso participó una nutrida representación de miembros del departamento para tener un enfoque más plural y acertado. El resultado fue además avalado por los principales grupos de interés del departamento entre los que se encontraban asociaciones de pacientes, usuarios, proveedores, empleados, corporaciones locales y la propia Conselleria de Sanitat. Es así como se definió la nueva misión, visión y los valores de la organización.

La **misión** del Departamento de Salud de Manises es cuidar de la salud actual y futura de las personas para conseguir **vidas más sanas, más largas y más felices**, con una **asistencia integral centrada en las personas** y basada en criterios de **calidad y eficiencia**. Con este compromiso se contribuye también a la sostenibilidad del sistema sanitario. Para todo ello, se fomenta la **excelencia de los profesionales y la innovación constante**.

> *"Nuestro compromiso por conseguir vidas más sanas, más largas y más felices, con una asistencia integral centrada en las personas y basada en criterios de calidad y eficiencia"*

La visión del Departamento consiste en ser un referente internacional en modelo de gestión de recursos sanitarios. Y para llevar a cabo la misión y alcanzar la visión propuesta, el Departamento cuenta con unos valores que definen la forma de desempeñar los servicios y configuran además, la imagen percibida por los usuarios, las Administraciones públicas y la sociedad.

- **Cooperación**

  Entendemos cooperación como un paso más allá del trabajo en equipo. Todos compartimos la misión de la organización, y para conseguirla es necesario que nos apoyemos los unos a los otros en nuestra labor diaria.

- **Atención personalizada**

  Conocer las necesidades del paciente y proporcionarle lo que necesite en cada momento de su vida desde el punto de vista asistencial.

- **Excelencia**

  Haz siempre las cosas lo mejor posible, cumpliendo los estándares de calidad definidos y aprendiendo para mejorar en el camino.

- **Iniciativa, compromiso y responsabilidad**

  Sé proactivo en tu trabajo. Crea o inventa usando los pensamientos, valores, emociones y acciones para enriquecer nuestra labor diaria de formas nuevas y únicas. Y hazlo siempre comprometiéndote con tu trabajo y asumiendo las obligaciones que te correspondan. Recuerda que tú eres el responsable de tus resultados y que la única medida real de compromiso es la acción.

- **Flexibilidad**

  Adáptate a los cambios y nuevas

situaciones que aparezcan en el camino. Plantéate el cambio como una oportunidad para mejorar.

- **Integridad**

  Haz siempre lo correcto y aplica la ética en las decisiones que tomes en tu labor del día a día.

- **Empatía**

  Ponte en su lugar como si fueras tú el paciente que estás atendiendo: oye lo que ellos oyen, ve lo que ellos ven y siente lo que ellos sienten.

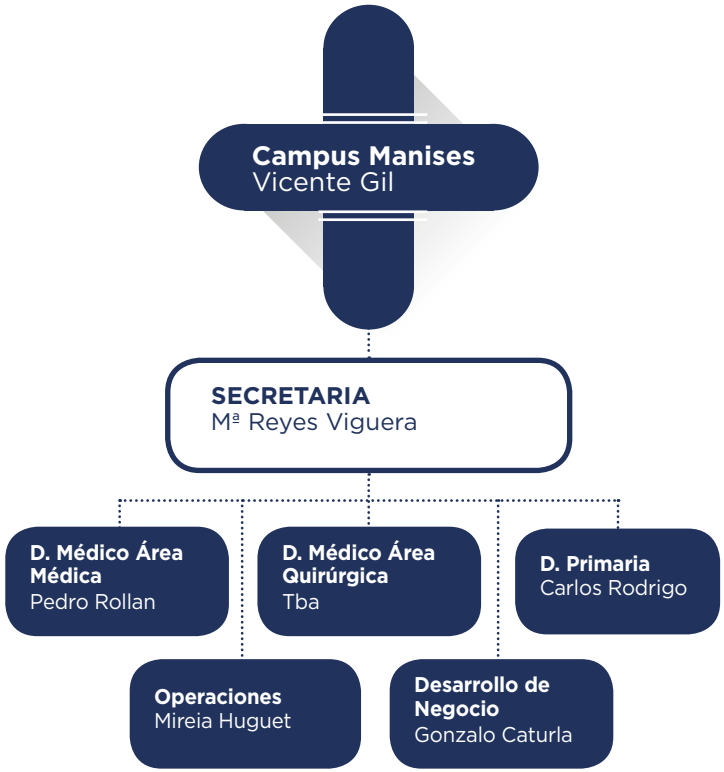
B) COMITÉ DE DIRECCIÓN: RUTA HACIA LA EXCELENCIA Y RECONOCIMIENTOS

El equipo directivo del DSM ha apostado siempre por la calidad, es por ello que en 2012 se decidió utilizar el Modelo EFQM de Excelencia como referencia. El proceso, ampliamente participativo y de acuerdo con las mejores prácticas establecidas, permitió identificar una serie de áreas de mejora y prioridades y establecer planes de acción.

Tras esta experiencia y la implantación de los planes de mejora y otra serie de proyectos estratégicos, se decidió realizar una segunda autoevaluación en 2014 que manifestó un progreso muy evidente. En diciembre de 2014 el departamento se convirtió en la primera organización sanitaria pública valenciana que obtuvo el sello 400+ EFQM, un reconocimiento europeo que certifica que Manises trabaja según el principio de la calidad total.

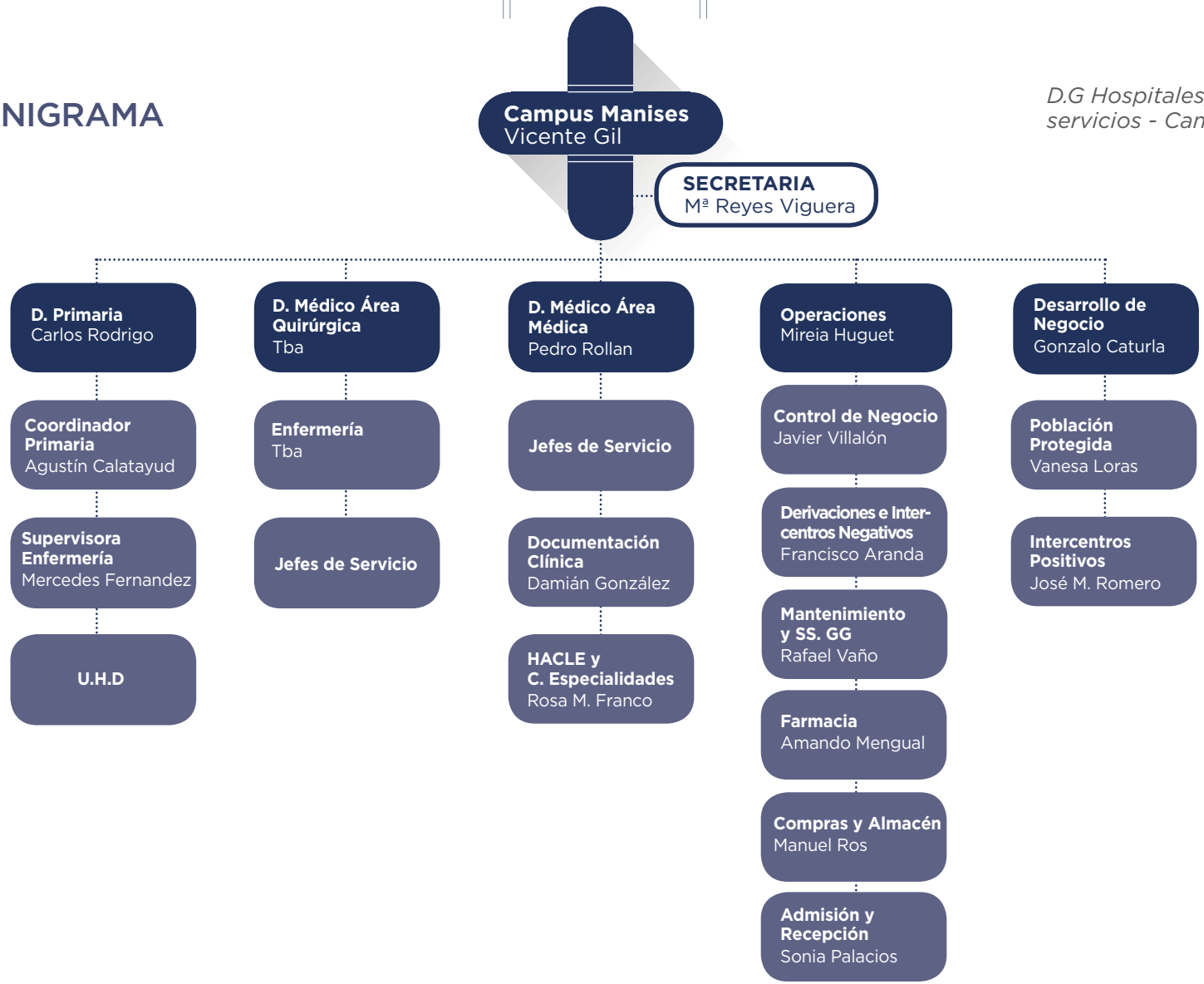
Casi desde su nacimiento, el Hospital de Manises ha sido reconocido por su labor y por el nivel de calidad de sus servicios, con la obtención de **galardones y distinciones** de gran trascendencia. En 2014 ha sido reconocido, por segundo año consecutivo, con la mención **Hospitales TOP 20 en la categoría de Gestión Global**. Además se le han otorgado dos accésit muy significativos: Accésit a la UCI dentro de la categoría Atención al Paciente Crítico y Accésit a Traumatología en la categoría Músculo-esquelética.

D.G Hospitales, PPP's y Nuevos servicios - Campus Manises

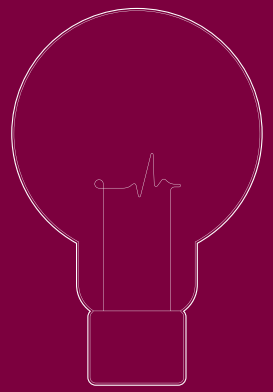


C) ORGANIGRAMA

D.G Hospitales, PPP's y Nuevos servicios - Campus Manises



04 **ESTRATEGIA**



04 ESTRATEGIA

A) LÍNEAS, OBJETIVOS E INICIATIVAS ESTRATÉGICAS

El Departamento de Salud de Manises persigue mejorar la salud de la población a la que atiende, empleando para ello criterios de calidad y eficiencia. Para su consecución se han marcado las siguientes líneas y objetivos estratégicos:

✚ Conseguir que nuestra población tenga vidas más largas, más sanas y más felices.

- Construir una base sólida de integración entre los distintos niveles asistenciales.
- Desplegar estrategias de promoción y prevención primaria, secundaria y terciaria.
- Hacer a la persona partícipe en el cuidado de su salud.
- Aplicar la metodología excelente a todos los niveles y en todos los procesos.
- Incrementar los sistemas e-health en la organización.
- Generar cultura de innovación.

✚ Ser la organización más recomendada como partner de salud.

- Generar confianza en el Departamento de Salud, tanto interna como externamente.
- Disponer de una cartera de servicios competitiva.

✚ Contribuir a crear un sistema sanitario sostenible, accesible, excelente y adecuado a las necesidades del paciente.

- Crecer en posicionamiento competitivo.
- Ser referentes para la Conselleria de Sanidad, BUPA y Sanitas con el objetivo de poder desarrollar estrategias a medio-largo plazo.
- Desarrollo estrategias win to win con nuestros proveedores.

✚ Nos encanta trabajar aquí.

- Generar un entorno atractivo de trabajo común para los distintos colectivos de profesionales.
- Ser una organización socialmente reconocida.
- Contar con profesionales altamente cualificados y alineados con la organización.
- Posicionarnos entre los mejores de nuestros entorno a nivel científico y docente.
- Crear un sentimiento de pertenencia común en todo el departamento de salud y con el Grupo.

✚ Contribuir a crear un mundo mejor.

- Mantener un compromiso con la RSC en sus tres dimensiones: social, medioambiental y económica.
- Establecer un programa de relaciones con grupos de interés que nos ayude a conseguir objetivos comunes en RSC.
- Ser reconocidos por nuestra labor RSC.

> *"El Plan Estratégico 2014 – 2016 define el camino a seguir y nos permite repensar cómo crecer para adelantarnos a las necesidades de nuestros usuarios"*

04 ESTRATEGIA

La herramienta principal para el **seguimiento del Plan Estratégico** del Departamento de Salud es el **Cuadro de Mando Integral** con indicadores que permiten monitorizar la correcta aplicación del plan. Asimismo, cada iniciativa se traduce en un proyecto que es asignado a un responsable perteneciente al Comité de Dirección, cuyos ejecutores serán los profesionales de la organización.

Todos los proyectos estratégicos se definen y monitorizan en la herramienta de gestión existente y la **estrategia es revisada de forma continua**. No obstante, se sigue la metodología definida en el Plan Estratégico 2014-2016 para reflexionar sobre la misma

B) ACUERDOS DE GESTIÓN

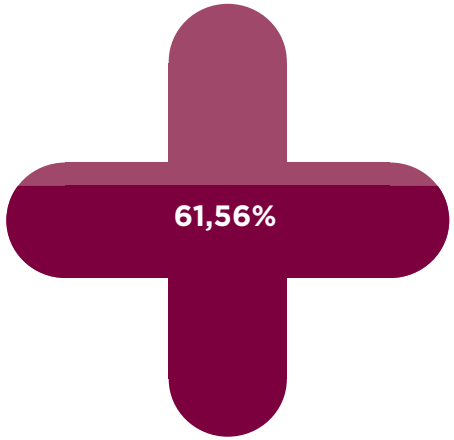
Además de las líneas estratégicas trazadas por el Departamento de Salud, cada año nos comprometemos con la Agencia Valenciana de la Salud en el cumplimiento de unos objetivos definidos por la Conselleria de Sanitat y plasmados en el Acuerdo de Gestión para conseguir una mayor eficiencia.

En 2014, el Departamento de Salud de Manises ha obtenido 64,86% en el cumplimiento del Acuerdo de Gestión, lo que supone 26,86 puntos menos que en el 2013. Este año el Departamento de Salud de Manises se ha posicionado por encima de la media de la Comunidad Valenciana.

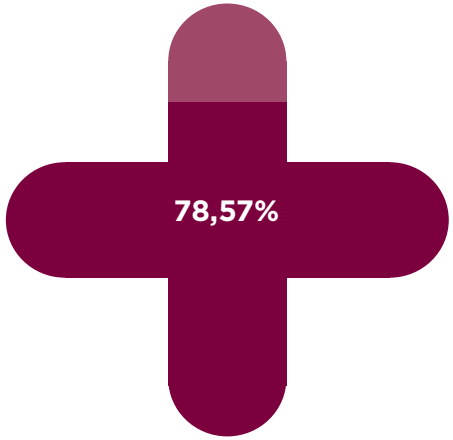
Los datos más relevantes de los resultados obtenidos en este sentido son de 37 indicadores que tenemos en 2014: Hemos superado la meta fijada en 24 indicadores y en un 2,7% no la hemos superado quedándonos en las puertas (valores de + de un 96%).

"Destacamos por nuestra accesibilidad, pues el tiempo medio de espera para ser atendido en primera consulta por un especialista es de 18 días"

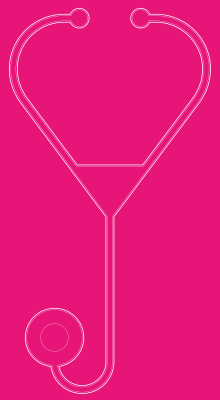
+ Hemos cumplido el 61,56% de las metas fijadas en los indicadores asistenciales.



+ Hemos cumplido el 78,57% de las metas fijadas en los indicadores de calidad



05 **PERSONAS**



05 PERSONAS

A) ESTRATEGIAS DE GESTIÓN

Las principales líneas en cuanto a estrategias de gestión de personas vienen definidas en los siguientes puntos:

+ Estabilidad laboral y empleo de calidad.

En el DSM disponemos de dos regímenes de empleo: Laborales y Estatutarios.
El DSM ofrece a sus empleados unas condiciones competitivas de salario y beneficios, un horizonte de estabilidad laboral y de desarrollo personal y profesional. Un 80,6% de la plantilla tiene contrato indefinido. Ha sido generador de empleo incluso en época de crisis.

"Gestión creativa e innovadora de las personas y fomento de la participación activa para reconocer la profesionalidad de nuestros empleados"

+ La gestión de personas.

La participación de los empleados en la gestión de la organización es clave para mejorar sus políticas y prácticas y para conseguir los rendimientos esperados.
Se emplean diferentes fórmulas para favorecer el intercambio de opiniones y la captación de sugerencias y propuestas, entre las que destacamos: Encuesta GPS, Programa Excelencia, Gestión por objetivos, Programa "Motiva", Participación en la elaboración del Plan estratégico y su seguimiento, Participación en grupos de proyecto, etc.

La participación activa en mejora e innovación es uno de sus principales activos.
Además, en línea con los programas del grupo Sanitas, el DSM ha adoptado e implantado políticas y planes de gestión de las personas con enfoques creativos e innovadores, por ejemplo, los programas: 'Sanitas Smile' para fomentar la salud entre los empleados o "Star al día" para mejorar su formación, etc.

+ Igualdad y diversidad.

La igualdad de oportunidades se respeta en Manises: La composición femenina es del 77% y un 30% de los puestos de dirección los ocupan mujeres. Se cumple con un 2,4% de puestos de trabajo a personas con algún tipo de discapacidad y se emplea a un 2% de personas de otras nacionalidades.

+ Formación.

La formación es una de las claves de

"Formación continua para ser mejores y conocer de primera mano las tendencias y tecnologías de referencia en el sector"

fidelización del personal y llega tanto al personal asistencial como al no asistencial. El DSM pone a disposición de sus profesionales médicos una amplia variedad de actividades de desarrollo profesional continuo y plasma en su Política de Formación nuestros principios en la materia.

Anualmente se elabora un Plan de Formación, que contiene tanto la formación individual como la colectiva. La formación debe estar en línea con los objetivos estratégicos de la organización. Todas las peticiones de formación son valoradas y estudiadas, analizando las necesidades del Servicio y del DSM en su conjunto. Por ejemplo, la asistencia a Congresos estará limitada por la actividad del servicio y se dará preferencia a los que presenten trabajos y de acuerdo a la Política de Asistencia a Congresos.

Evaluación y revisión.

La evaluación de estrategias, políticas, procesos, programas y prácticas en el terreno personas, se realiza a través de los mencionados mecanismos de implicación activa, que se fundamentan en las capacidades y competencias propias y de los colaboradores, en la calidad del servicio, la satisfacción de los clientes, así como el rendimiento, eficacia y eficiencia de las operaciones. La evidencia de mejora generalizada en todos estos aspectos indica que Manises sigue el camino correcto hacia la excelencia en materia de

Finalmente, hay que recordar que para DSM la gestión de las personas es fundamental, tanto que es uno de los pilares del Plan Estratégico, que viene definido por la **línea estratégica centrada en las personas: "Nos encanta trabajar aquí".**

Para llevar a cabo los objetivos definidos en esta línea, se contemplan iniciativas concretas como las siguientes:

- Reconocer los resultados obtenidos por nuestros profesionales.
- Fomentar la promoción laboral de los distintos colectivos.
- Tener un modelo retributivo competitivo y equitativo.
- Enfocar la formación individual como una herramienta de reconocimiento del desempeño.
- Definir un modelo de liderazgo y garantizar el desarrollo del mismo en todos los niveles de la organización.
- Potenciar las funciones de los RRHH.
- Promover el desarrollo profesional mediante la formación.

- Disponer de un plan de formación segmentado.
- Gestionar el talento.
- Promover el desarrollo profesional mediante la investigación.
- Reconocer la investigación y la docencia como medio de promoción profesional.
- Fomentar las alianzas con las universidades.
- Conseguir la acreditación Postgrado.
- Ser Hospital Universitario.

Quizás uno de los ejemplos más significativos de ese ambiente que quiere generarse en el ámbito de las personas sea la jornada conmemorativa con empleados organizada con motivo del quinto aniversario del departamento. Para ello, el 21 de junio se organizó una jornada de convivencia en la que participaron alrededor de 400 empleados y sus familias.

"Empleados y familias celebramos juntos el quinto aniversario, símbolo de la consolidación del DSM"

Talleres y actividades para niños, espectáculos, show cooking, música, animación y comida de hermanamiento fueron los principales actos organizados ese día. El objetivo fue conmemorar de una forma lúdica e informal, la consolidación de un proyecto que es el fruto del trabajo que día a día realizan todos y cada uno de los empleados.

B) EVOLUCIÓN DEL PERSONAL

Manises	Hombre	Mujer	Total
Eventual	45	186	231
Fijo	233	726	959
Total	278	912	1.190
NO HC-Eventual			
Manises	30	95	125
Total	30	95	125
Total			
Eventual	75	281	356
Fijo	233	726	959
Total	308	1.007	1.315

05 PERSONAS

Porcentaje mujeres

2014	En plantilla	P. Directivos
Porcentaje mujeres	77%	30%

Rotación empleados

Rotación de empleados	Año	% Rotación
	2014	4,8%

Diversidad

Diversidad año	Con discapacidad	Extranjeros
2014	2,4%	2,0%

06 COLABORADORES Y RECURSOS

06 COLABORADORES Y RECURSOS

A) INVERSIONES EN MATERIAL Y NUEVA TECNOLOGÍA

El Departamento de Salud de Manises ha invertido más de dos millones de euros en 2014 con el objetivo de mejorar los servicios y la tecnología que pone al servicio de los usuarios. Los esfuerzos realizados en inversión responden a la necesidad de crear un entorno actual, cómodo y agradable, en el que prestar servicios al más alto nivel, creciendo año a año en esa búsqueda de la excelencia continua.

Algunas de las inversiones realizadas en 2014 han sido las siguientes:

Inauguración Casa de partos y Remodelación del bloque obstétrico.

En 2014 inauguramos una de las apuestas más distintivas e innovadoras puestas en marcha por el Hospital de Manises: una Casa de Partos, que supuso una inversión de 150.000 euros. Aunque la inversión procedía de 2013, el servicio vio la luz en la primavera de 2014 y trajo aparejada una mejora del resto de áreas del bloque obstétrico. El objetivo era equiparar el resto de espacios a la línea de calidez y confort inaugurada por la nueva Casa de Partos. Este upgrade supuso una nueva inversión 25.000 euros.

El resultado de todo este esfuerzo inversor es la constitución del Hospital de Manises como el primer centro de la red pública de la Comunidad Valenciana en el que se ha habilitado un área de atención al parto natural ideada como un entorno hogareño. El servicio está inspirado en los birth center ingleses y en él se recrea el ambiente de la habitación de una casa para facilitar la humanización del parto. Las mamás que optan por esta modalidad para dar a luz disponen de una bañera obstétrica de dilatación en el agua, analgesias alternativas y libertad de movimientos, gracias a la monitorización inalámbrica o la posibilidad de elegir la postura en que se quiere dar a luz, ya sea en sillas de parto, haciendo uso de las lazadas de techo o en la cama de partos.

Tomosíntesis: mamografías en 3D.

El Hospital de Manises adquirió en 2014 esta nueva tecnología para la realización de mamografías en 3D. Este sistema de diagnóstico conocido como Tomosíntesis mejora la visualización de la lesión, sobre todo en mamas con gran densidad de tejido: además de representar mejor los contornos de las lesiones, así como el tamaño, ubicación y extensión de las mismas, detecta cánceres ocultos dentro del tejido mamario y ofrece mayor sensibilidad y calidad de la imagen.

06 COLABORADORES Y RECURSOS

Con la incorporación de la Tomosíntesis el Hospital de Manises refuerza su oferta de servicios oncológicos y avanza en el diagnóstico precoz de un tumor que afecta cada año a más de 1.800 mujeres valencianas, y que si se detecta en fases iniciales, mejora notablemente las perspectivas de curación.

> *"Inversión de más de 2 millones de euros para crear un entorno actual, cómodo y agradable, donde prestar servicios al más alto nivel"*

Rehabilitación Cardíaca.

Situada en el Centro de Especialidades de Mislata, el área de Rehabilitación Cardíaca se creó para atender cada año a una media de 90 usuarios. Se trata de un servicio innovador de seguimiento a pacientes que han sufrido un infarto, para que puedan realizar ejercicio de una forma monitorizada y controlada en el propio hospital. Se les diseña un plan de entrenamiento seguido por un equipo multidisciplinar compuesto por cardiólogos, médicos rehabilitadores y fisioterapeutas.

Y para ello, se ha equipado un área del Centro de Especialidades de Mislata con aparataje médico y maquinaria deportiva, como cintas de running, bicicletas estáticas y sistemas de monitorización.

Fototerapia Aldaia.

En 2014 se ha situado al Centro de Especialidades de Aldaia como el lugar de referencia del área para los tratamientos de Fototerapia. Con una inversión de 50.000 euros, el centro ha incorporado una nueva dotación y aparataje que le permite ofrecer innovadoras técnicas para problemas dermatológicos como psoriaris, dermatitis atópica, vitíligo o linfoma cutáneo de células.

Aproximadamente 120 pacientes con psoriasis podrán beneficiarse cada año de este tratamiento. El 87% procederá de fuera de Aldaia, ya que el Centro también recibirá a todos los pacientes del área que requieran este tipo de tratamientos.

Neuronavegador para Otorrinolaringología.

Con el objetivo de ofrecer una mayor precisión en cirugía oncológica, el Hospital de Manises ha invertido alrededor de 200.000 euros en la adquisición de un segundo neuronavegador para el centro, una tecnología que aporta valor al área de Otorrinolaringología y mejora el servicio obtenido por los pacientes.

Nuevo TAC Óptima 660 128 cortes.

El Servicio de Radiología del Hospital de Manises ha adquirido un nuevo equipo para la realización de Tomografías Computerizadas (TAC) que aumenta la precisión y calidad de la imagen y reduce hasta un 40% el nivel de radiación a la que se somete al paciente.

Se han invertido 480.000 euros en la

compra de este nuevo aparataje con tecnología multidetector de 128 cortes: permite hacer estudios avanzados del corazón y de las arterias coronarias, obtener información más precisa en pacientes oncológicos y de su respuesta al tratamiento, así como una interpretación más fiable de pacientes con patología vascular.

El nuevo TAC también es muy útil en los pacientes graves y en niños, que requieren exploraciones rápidas, ya que éstas se consiguen con una gran calidad diagnóstica y son reconstruidas rápidamente en tiempo real. El Hospital de Manises tiene previsto realizar más de 20.000 estudios al año con este nuevo TAC.

Sustitución alumbrado LEDs.

Con una inversión de 237.000 euros, el Hospital de Manises está llevando a cabo un plan de mejora de la eficiencia energética que ha supuesto entre otras acciones, la instalación de sistemas de monitorización de los consumos eléctricos y la sustitución de la iluminación convencional por tecnología LED en diversas áreas del hospital. Estos trabajos, ya comenzaron en 2013 con la optimización del sistema de iluminación de la zona de aparcamiento. Este proyecto permite consumos inferiores a los obtenidos con iluminación convencional, así como conocer en tiempo real cómo y cuánto se consume, para poder optimizar horarios y consignas de funcionamiento. Además, se ha sacado el máximo rendimiento a la planta solar térmica con el objetivo de reducir el consumo de gas natural en la generación de agua caliente sanitaria. La inversión en este tipo de acciones ha contribuido a conseguir las certificaciones de calidad ISO 50.001 de gestión energética y la ISO 14.604 de la huella de carbono.

> *"Inversión en reformas, iluminación y decoración de las instalaciones para facilitar la comodidad y la atención a nuestros usuarios"*

Remodelación Salón de actos.

Gracias a la inversión de 140.000 euros se ha podido aumentar la capacidad del Salón de Actos del hospital, que ahora puede acoger aproximadamente 100 personas, un cambio fundamental para potenciar la ya importante actividad científica que se realiza con la celebración de jornadas médicas, así como los numerosos actos de promoción de la salud que se celebran con pacientes.

Renovación parque de PC's Primaria.

A lo largo del año, se ha renovado buena parte del parque de PC's de los centros de salud, que han sido sustituidos por equipos más eficientes, ya que reducen el tiempo de acceso a la historia clínica electrónica de los pacientes.
Esta actualización permite una mejor experiencia de uso al equipo de médicos, y también de los usuarios, que ven mejorada su atención al ser ésta más rápida y ágil.

Nuevo centro de salud de Turís.

En 2014 el DSM invirtió un total de 213.000 euros en la puesta en marcha del nuevo Centro de Salud de Turís. Esta partida corresponde a la primera fase del proyecto, que supone un 60% del total. Las obras de adecuación y equipamiento comenzaron en 2014 y el centro se inauguró en junio de 2015, con unas nuevas instalaciones que albergan Consultas Externas, Área de Maternidad y Pediatría, Servicio de Fisioterapia y Punto de Atención Continuada. Se trata de un centro con más de 1.185 metros cuadrados

de superficie en un edificio de nueva construcción, cedido por el ayuntamiento, que viene a sustituir las antiguas dependencias sanitarias que existían en la localidad.

- **Mejora de percepción del paciente en el Hospital de día.**

Con una inversión de 80.000 euros, son varios los proyectos que se han llevado a cabo para hacer del hospital un espacio más agradable a la experiencia del paciente. Para ello, se han mejorado las salas de espera de familiares de pacientes quirúrgicos, haciéndolas más amplias y cómodas. Por otro lado, se ha trasladado el mostrador del hospital de día al exterior de la zona de tránsito de pacientes, lo que ha dotado de una mayor privacidad al área de endoscopias. Además, se ha invertido también en la mejora del suelo de la ludoteca infantil, un espacio dedicado al ocio que ha de reunir los mayores requisitos de seguridad.

- **Decoración pediatría.**

Convertir el hospital en un entorno agradable, más cercano y humano, capaz de conectar con los más pequeños. Este es el objetivo al que responde el proyecto de decoración de la planta materno-infantil del Hospital de Manises. Una propuesta llena de color e imaginación, inspirada en el mundo de las aventuras, mediante la cual se ha tematizado cada habitación, así como las zonas comunes. En cada estancia está representada una temática diferente: un bosque encantado, un mar surcado por un valiente capitán, una divertida granja, un firmamento plagado de astros, un futuro lleno de robots... También los pasillos han sido decorados con ilustraciones extraídas de estas singulares aventuras y además, los niños pueden personalizar su habitación colocando su propio nombre en la puerta por medio de unos coloridos adhesivos. La ludoteca sigue igualmente las líneas decorativas invitando a los niños a adentrarse en un

B) ALIANZAS Y COLABORACIONES

Como cada año, el DSM ha actualizado los acuerdos de colaboración mantenidos con ONG's, fundaciones, ayuntamientos y demás entidades. Gracias a estos acuerdos el área de salud **conoce la realidad social de los usuarios**, conecta con sus necesidades y les ofrece servicios adicionales de carácter formativo, que contribuyen a su bienestar y que promueven además, estilos de vida saludables.

Este año se han cerrado además nuevos acuerdos entre los que se encuentran:

- **Proyecto de Investigación con la Fundación para el Fomento de la Investigación Sanitaria y Biomédica de la Comunitat Valenciana (FISABIO) y la Universitat Jaume I (UJI) para el uso de robots "humanoides" con los que mejorar la comunicación social de niños con trastornos del espectro autista (TEA).** Gracias a este proyecto, la Unidad de Neurorrehabilitación Infantil del Área de Salud de Manises dispone de robots "humanoides" para la realización de terapias en niños con autismo que acuden a la Unidad. Esta investigación está dirigida por un equipo pluridisciplinar con amplia experiencia en robótica y en el diagnóstico y terapia del autismo, aunando la práctica clínica, el desarrollo tecnológico y la interacción humano-robot.

06 COLABORADORES Y RECURSOS

- **Convenio de colaboración con la Asociación Valenciana contra el Sida (AVACOS).** Esta alianza tiene como objeto regular la actuación del voluntario de la asociación en favor de los enfermos de sida atendidos en el Hospital de Manises, con el fin de conseguir una mayor calidad de vida para los enfermos y sus familias. Así, entre las principales funciones reguladas por el acuerdo se encuentran las labores de acompañamiento al enfermo y a su familia, la suplencia del cuidador primario para facilitar su descanso físico y emocional, actividades de animación y entretenimiento para facilitar la estancia del enfermo en el hospital, apoyo al personal sanitario, etc.

En 2014, actualizamos esos Convenios que nos acercan a la sociedad:

- **Convenio con la Fundación Trinidad Alfonso.** El Hospital de Manises y la Fundación Trinidad Alfonso, presidida por el empresario Juan Roig, unieron sus fuerzas para fomentar las prácticas de vida saludables entre la población valenciana. Para logarlo, ambas entidades firmaron en 2013 un primer convenio centrado en promocionar una serie de rutas, ya habituales entre los ciudadanos que salen a andar y correr, en las que se han ubicado diferentes paneles informativos con un objetivo: fomentar hábitos saludables para la mejora de la salud de la población.

  La iniciativa, que lleva por nombre 'Vías Saludables', arrancó de manera piloto en Manises y se fue ampliando con el objetivo de ofrecer este servicio también en el resto de poblaciones del departamento. En 2014 se han inaugurado las "Vías Saludables" de Cheste, Turís y Chiva.

- **Convenio con Cáncer & Beauty.** Gracias a este acuerdo, el Hospital de Manises se convirtió en el primer centro que ofrece a sus pacientes una consulta de estética oncológica así como talleres mensuales para enseñar a los pacientes claves con las **que afrontar los efectos del tratamiento.**

La Formación siempre ha sido un tema muy sensible para el Departamento de Salud de Manises. Y buena muestra de ello es el esfuerzo realizado para estar junto a los centros educativos en todas sus áreas. En 2014, estas son las alianzas y colaboraciones del DSM en materia de formación

06 COLABORADORES Y RECURSOS

ALIANZAS Y COLABORACIONES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD DE MANISES

Enfermería
- Universidad Católica de Valencia
- Máster Hemodiálisis - UCV
- Universidad Europea
- CEU
- Adeit
- Universidad Valencia

Fisioterapia
- Universidad Católica de Valencia
- Universidad Europea
- CEU

Aux. Enfermería
- Cabillers
- Santa Ana
- Mislata
- Xavier
- Ciutat Vella
- Inter
- San José
- Verge de Cortes
- Ntra.S.Carmen y S.Vte de Paul

TER
- Batoi
- Santa Ana
- Mas Camarena
- Ausias March
- Efa Torrealedua

Celadores
- Aclys
- Delena

Doc. Sanit.
- Ausias March
- Jorge Juan
- Pax
- Cheste

Farmacia
- Ausias March
- Xavier

Comunicación
- Universidad Coruña
- ESIC
- Máster en marketing y comunicación (Adeit)

FP Admin.
- Cheste
- Mislata

FP Infor.
- Solvam
- San José

Máster en cirugía endoscópica ginecológica avanzada
- Adeit

Máster en contabilidad, auditoría y control de gestión
- Adeit

Máster en derecho de la empresa, asesoría laboral-fiscal y mercantil
- Adeit

Máster en psicología general sanitaria
- Adeit

Máster optometría avanzada y ciencias de la visión
- Adeit

Psicología
- Universidad Católica de Valencia
- Adeit

Relaciones laborales
- Adeit

RRHH
- Adeit
- Inede (UCV)

Trabajo social
- Adeit

06 COLABORADORES Y RECURSOS

Otras colaboraciones

El interés del centro por estrechar lazos para con la comunidad a la que presta servicios nos ha movido a mantener en el tiempo algunas iniciativas iniciadas en años anteriores y que han tenido una buena acogida por parte de la población. Entre ellas destacan los acuerdos establecidos con los siguientes colectivos:

1 **Colaboración con Ayuntamientos para el desarrollo del Programa "Promoción de la salud".**

Con el objetivo de promocionar la salud y educar en hábitos de vida saludable a sus ciudadanos el departamento ha puesto en marcha un programa de actividades dirigidas a toda la población, que han sido diseñadas para ofrecer información y asesoramiento sobre los temas de salud que tienen una mayor incidencia en el área. Muchos de los ayuntamientos colaboran en la difusión de las iniciativas implicando a las asociaciones y entidades educativas locales. Además, en muchos casos, han puesto a su disposición distintas instalaciones para el desarrollo de las diferentes actividades.

2 **Colaboración con Ayuntamientos, asociaciones, ONG's en la Sala de Exposiciones Temporales del Hospital de Manises.**

Una singular iniciativa que pasa por habilitar parte de nuestro espacio como zona destinada a la exhibición de exposiciones temporales. El espacio expositivo permite estrechar la colaboración con ayuntamientos y colectivos locales. Y es que se trata de un espacio pensado para convertir el arte, la cultura y las distintas manifestaciones populares en la fuente vertebradora e impulsora de la cultura y la convivencia en el Departamento de Salud de Manises. Además, esta sala de exhibiciones temporales también se utiliza como espacio de concienciación en temas de salud.

En 2014 acogió las siguientes exhibiciones:

- **"Exposición Passejà de San Onofre"** Quart de Poblet, 14 de mayo. Una exposición fotográfica pensada para recuperar esta tradicional fiesta originaria de Quart de Poblet. Se trata de una de las celebraciones más populares de la población con un origen que se remonta al año 1723. La muestra era una recopilación de fotos antiguas y actuales realizada por la Asociación 'Amics de la Passejà' que, con motivo de su 25 aniversario quiso acercar esta histórica fiesta a los ciudadanos de toda el área de salud.
- **"Así es mi habitación del hospi",** 27 de octubre. Con motivo de la nueva decoración de la planta de pediatría, el Hospital de Manises organizó un concurso de dibujo entre los niños hospitalizados con el objetivo de transmitir su visión sobre lo que más les ha alegrado durante su estancia. Todos los dibujos recopilados fueron expuestos en la propia sala de pediatría y los ganadores fueron instalados en la Sala de exposiciones temporales como complemento perfecto a los paneles explicativos de la nueva decoración de la planta.

C) SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Los proyectos abordados durante el ejercicio 2014 en el ámbito de Sistemas de Información de especial mención quedan reflejados en el siguiente cuadro:

Proyecto	Objetivo
Mejora en la prescripción y administración de medicamentos en Hospital de día	Tener un mayor control y trazabilidad clínica de los medicamentos, así como la administración segura de los mismos
Proyecto INCA	Implantación de una herramienta CRM para el seguimiento de pacientes crónicos integrando los sistemas de Abucasis de Primaria con el HIS del Hospital
Proyecto renovación hardware de servidores	Renovación y actualización de los servidores del datacenter donde están sustentados todos los sistemas del hospital
Taonet	Migración y puesta en marcha de los sistemas de control hematológico de los pacientes con estas patologías
Esterilización	Implantación de un software de control y trazabilidad de la esterilización del instrumental en el quirófano

07 PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

07 PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

A) CARTERA DE SERVICIOS

El Departamento de Salud de Manises ofrece una asistencia sanitaria completa y de calidad, con la máxima profesionalidad, respeto y eficacia. Para ello, ha desarrollado una completa cartera de servicios que integra especialidades propias de los más destacados centros hospitalarios tal como muestra la tabla.

SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE SALUD DE MANISES

Servicios/Unidades médicos

- Alergología
- Cardiología, Hemodinámica y Electrofisiología
- Coloproctología y Enfermedad Intestinal
- Diálisis: Hemodiálisis convencional y diálisis peritoneal
- Endocrinología y Nutrición
- Enfermería estomaterapéuta
- Fisioterapia
- Foniatría
- Geriatría
- Hematología y Hemoterapia
- Hipertensión y Riesgo Cardiovascular
- Logopedia
- Medicina Digestiva
- Medicina Familiar y Comunitaria
- Medicina física y rehabilitación
- Medicina interna
- Nefrología
- Neumología
- Neurofisiología Clínica
- Neurología
- Nutrición y Dietética
- Odontología/Estomatología
- Oncología Médica
- Psicología
- Psicología Clínica
- Psicooncología
- Psiquiatría
- Reumatología
- Unidad de Diabetes

Servicios médico-quirúrgicos

- Angiología y Cirugía Vascular
- Cirugía Bariátrica
- Cirugía Cardiaca
- Cirugía General y del Aparato Digestivo
- Cirugía Ortopédica y

07 PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE SALUD DE MANISES

Traumatología
- Cirugía Reconstructiva y Reparadora
- Cirugía Torácica
- Dermatología Médico-Quirúrgica y Venereología
- Ginecología
- Neurocirugía
- Oftalmología
- Otorrinolaringología
- Urología

Área quirúrgica y críticos
- Anestesiología, Reanimación y Terapéutica del Dolor
- Unidad de Reanimación Postquirúrgica
- Cirugía Mayor Ambulatoria
- Esterilización
- Medicina
- Intensiva
- Quirófanos programados
- Quirófanos urgentes

Área materno-infantil
- Alergia pediátrica
- Cardiología pediátrica
- Psiquiatría pediátrica
- Neurorrehabilitación Infantil
- Psicología
- Cirugía pediátrica
- Endocrinología pediátrica
- Enfermería Obstétrico-Ginecológica (Matrona)
- Gastroenterología pediátrica
- Inseminación artificial
- Nefrología pediátrica
- Neonatología
- Neumología pediátrica
- Neurología pediátrica
- Obstetricia
- Odontopediatría
- Pediatría General

Áreas diagnósticas y terapéuticas
- Análisis Clínicos/Laboratorio de Hematología
- Anatomía Patológica
- Bioquímica Clínica
- Farmacia Hospitalaria
- Laboratorio de Capacitación de Semen
- Medicina del Trabajo
- Medicina Preventiva y Salud Pública
- Microbiología y Parasitología
- Protección Radiológica
- Radiología
- Radiología Intervencionista
- Radiología Vascular
- Neurorradiología
- Servicio de Transfusión

Área de atención ambulatoria
- Consultas externas
- Hospital de día
- Unidad Hospitalización a Domicilio

Área de atención urgente
- Urgencias

Otros servicios
- Admisión
- Calidad y Procesos
- Comunicación
- Coordinación de trasplantes
- Documentación Clínica

07 PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

B) GESTIÓN POR PROCESOS

El DSM tiene definido e implantado un Sistema de gestión por procesos, que proporciona la estructura e incluye la identificación, definición, seguimiento y evaluación de todos los procesos de la organización.

Desde la puesta en marcha del departamento hemos trabajado en la normalización de nuestras actividades para que los pacientes sean atendidos siguiendo una secuencia de actividades consensuada, clara, única y coordinada, de tal forma que se disminuya la variabilidad en la atención e incremente la seguridad al realizarse la actividad con la evidencia disponible y el consenso de los profesionales que la realizan.

Asimismo y dado que nuestra organización integra todos los niveles asistenciales por los que un paciente puede llegar a pasar a lo largo de su enfermedad, la coordinación entre los distintos profesionales es fundamental para poder abordar procesos compartidos y fomentar el trabajo en equipo, logrando así un proceso coherente e integrado.

En la tabla adjunta se destacan el diseño de los documentos más relevantes de nuestro sistema de gestión. Además de esto, a lo largo de estos años seguimos mejorando de forma continua nuestros procesos, lo que se traduce en actualizaciones en nuestros documentos. Para mejorar nuestros procesos contamos con los profesionales del área en cuestión, involucrando a otros grupos de interés siempre que se considera necesario y, cómo no, a nuestro cliente principal, el paciente.

Tipo de documento	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Mapa de procesos	33	16	3	3	3	13
Procesos asistenciales	1	8	2	3	10	5
Procedimiento/protocolo	131	226	33	207	67	233
Instrucción de trabajo	133	54	14	3	2	197
Instrucción al paciente	23	37	6	8	15	87
Plantillas	112	132	18	38	42	88

07 PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

C) MEJORA CONTINUA

Cada año el Departamento de Salud de Manises elabora un Plan de Calidad, donde se asumen el compromiso de realizar el seguimiento y análisis de la calidad y la seguridad clínica. Las líneas estratégicas y los objetivos del Plan de Calidad son:

1 AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- Aumentar la satisfacción del Cliente Externo
- Aumentar la satisfacción del Cliente Interno
- Mejorar el servicio que prestan nuestros proveedores
- Reconocimiento externo de Calidad

2 PROMOVER LA GESTIÓN CLÍNICA (Clinical governance)

- Fomentar la cultura de excelencia en el Departamento
- Mejorar la organización de los servicios
- Fomentar la implicación de las Comisiones en el Sistema de Gestión del Departamento

3 DISMINUIR LAS INEFICIENCIAS DEL SISTEMA

- Disminuir el índice de complicaciones hospitalarias (ICAR)
- Disminuir las readmisiones (IRAR)
- Disminuir la mortalidad (IMAR)
- Disminuir la tasa de reintervenciones
- Disminuir la tasa de retornos a Urgencias a las 72 horas

4 FOMENTAR LA EXCELENCIA CLÍNICA

- Mejorar la práctica clínica e integración asistencial
- Mejorar la seguridad clínica del paciente
- Para garantizar su cumplimiento hemos desarrollado distintas estrategias entre las que cabe citar:

  - Designación de un referente de Calidad y Seguridad en cada área/ servicio

  - Implantación del proyecto que monitorizan de forma estrecha el cumplimiento de nuestros estándares de calidad y seguridad como son: Ronda de Seguridad, INTRAVIA, Listado de Verificación Quirúrgica, Tasa de UPPS intrahospitalaria, Pacientes con planes de cuidados, Implantación de las vías clínicas de Urgencias

  - Mantenemos la certificación en Urgencias Adultos, Hospitalización, Sistema de Gestión Medioambiental y ampliamos la certificación del sistema de calidad a más procesos clave

  - Certificación de un sistema de gestión de calidad bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2008 en el Servicio de Nefrología, Proceso Quirúrgico, Proceso de Atención Urgente Pediátrica, Proceso de Compras y Logística y Centro de Salud de Ribarroja

  - Certificación de un sistema de gestión de Accesibilidad Universal bajo los requerimientos de la norma ISO 17001-2:2007 en el Hospital de Manises

  - Certificación de un sistema de gestión energética bajo los requerimientos de la norma ISO 50001:2004 en el Hospital de Manises

07 PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

- Verificación por parte de AENOR de nuestro inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (ISO 14064-1) en el Hospital de Manises

- Registro de nuestra huella de carbono, compensación y absorción del CO2 del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente

07 PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los resultados nos indican que el cumplimiento de nuestro Plan de Calidad nos ha llevado a mejorar la percepción de calidad de los pacientes. Mejora de la percepción que se demuestra también en los datos del barómetro de calidad con una satisfacción global del 8,04 sobre 10.

Además, destacan también los resultados de otros importantes indicadores en calidad, tal como muestra la gráfica:

	R	O	HP
Aplicación de la evaluación de riesgos en úlceras por presión	99,81	>93,9	
Porcentaje de pacientes en riesgo con UPPs intrahospitalaria	1,50	>1	
Tasa de UPPs	0,37	1	
Tasa de flebitis	1,83	<5	
Densidad de incidencia de MRSA	0,047	0	
% Cumplimiento del Check List quirúrgico	96,56		

Por lo que respecta la hospital, cabe destacar el considerable y remarcable aumento del número de agradecimientos, 130% a lo largo del año 2014 así como la disminución de quejas, 17% menos que durante el año 2013.
Y a nivel departamental, cabe destacar el considerable y remarcable aumento del número de agradecimientos 115% a lo largo del año 2014 así como la disminución de quejas 13% menos que durante el año 2013.

07 PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Excelencia Europea+400

En 2014 hemos obtenido el Sello de Excelencia Europea EFQM+400, es un reconocimiento a una forma de hacer bien las cosas, una cultura de trabajo basada en el Modelo EFQM. El sello es la marca que reconoce la gestión excelente de la organización y refuerza la confianza de nuestros clientes y proveedores y nos distingue frente a otras organizaciones

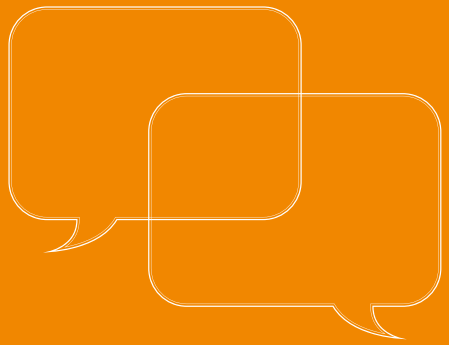
El sello de Excelencia Europea EFQM otorga a la organización, prestigio y confianza ya que solo se reconocen a las organizaciones realmente excelentes en su gestión y que cumplen los exigentes requisitos. Otorgan también Seguridad y Profesionalidad, porque los agentes y el personal que intervienen e interactúan con las organizaciones están cualificadas al máximo nivel y reconocimiento europeo de la European Foundation for Quality Management (EFQM) junto con el reconocimiento español.

Implantación del modelo EFQM

En 2014 hemos trabajado en el diseño y ejecución de los distintos proyectos que tras la autoevaluación de 2013 priorizamos.

Excelencia Europea+400	R	O
Incidencia de infección quirúrgica de Prótesis de rodilla*	2,10%	<1,45%
Incidencia de infección quirúrgica de Prótesis de cadera*	2,36%	<3%
Incidencia de infección quirúrgica en Cirugía de colon**	15,48%	<14

08 RESULTADOS EN LOS CLIENTES



08 RESULTADOS EN LOS CLIENTES

A) MONITORIZACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA

El objetivo principal de la monitorización de la calidad es disponer de información para la gestión y toma de decisiones para la mejora continua de la calidad y seguridad asistencial. Para ello, se han emprendido diversas líneas de actuación con el fin de realizar un seguimiento de forma continua y crear así un sistema de vigilancia para el reconocimiento precoz de posibles desviaciones.

Las líneas de actuación se centran en monitorizar:

- **Calidad percibida.**

  Mediante los resultados de las encuestas de opinión, las quejas y las felicitaciones de los usuarios así como las reclamaciones patrimoniales interpuestas por los mismos.

- **Calidad asistencial.**

  Mediante la monitorización de indicadores de calidad diseñados para tal fin.

- **Seguridad del paciente.**

  Mediante la monitorización de indicadores de seguridad y de la notificación de errores sanitarios realizada por los profesionales del hospital.

En este sentido, también hay que señalar que el Hospital de Manises cuenta con la herramienta online Iametrics para el manejo de la información de actividad y resultados asistenciales de hospitalización y CMA, que permite el benchmarking y la mejora de la asistencia.

08 RESULTADOS EN LOS CLIENTES

B) RESULTADOS ENCUESTAS DE OPINIÓN, AGRADECIMIENTOS Y QUEJAS RECIBIDAS

Los resultados provienen de fuentes propias y externas, totalmente fiables ya que se realizan de acuerdo con procedimientos auditables y que cumplen con la normativa vigente. Las medidas son en todos los casos precisas, pues se fundamentan en unidades o parámetros totalmente homologados.

Barómetro de calidad

Se trata de una herramienta propia del grupo que permite comparar la satisfacción de todos los centros sanitarios del mismo. Su periodicidad es cuatrimestral y lo realiza un instituto de mercados externo a través de encuesta telefónica. En general, los pacientes están satisfechos con el Hospital de Manises, puntuándonos con un 8,04 sobre 10, una nota muy similar a la de 2013, que se situó en 8,17 y que responde en positivo a las expectativas que el usuario espera del servicio.

El área mejor valorada del hospital es el área quirúrgica con una satisfacion de 8.94 sobre 10 puntos.

Los resultados de 2014 arrojan una mejora con respecto al año anterior en áreas como hospitalización (8.65 puntos sobre 10), consultas externas (8.7 sobre 10) y radiología (8.67 sobre 10).

"Opiniones, valoraciones, quejas y agradecimientos que nos permiten crecer, mejorar y aumentar nuestro nivel de autoexigencia"

08 RESULTADOS EN LOS CLIENTES

Informes de la Conselleria de Sanitat

La Conselleria de Sanitat realiza informes anuales acerca de la calidad percibida por los usuarios del centro y los compara con otros centros públicos. En 2014, destaca la alta valoración de los centros del Departamento de Salud de Manises por encima de la media de otros hospitales y departamentos especialmente en:

Hospital de Manises

- Nuestros usuarios nos puntúan con un 8,9 frente a la puntuación media obtenida a nivel de la CV con un 8,50.
- Un 40,70% de nuestros pacientes se muestran muy satisfechos, frente al 29,38% que muestran los usuarios de otros centros hospitalarios de la CV.

Intervenciones quirúrgicas

- Los pacientes valoran las intervenciones quirúrgicas realizadas en Manises con un 9,41 frente a la valoración media de otros hospitales de la CV situada en 8,84 puntos.

Pacientes pediátricos hospitalizados

- Los pacientes valoran con un 9,12 el tratamiento recibido frente a la valoración media de otros hospitales de la CV algo inferior al situarse en 8,75.

Mujeres que han dado a luz

- Las pacientes valoran con un 9,77 el tratamiento recibido frente a la media de otros hospitales de la CV situada en un 8,86.

Urgencias

- El 93,49% de pacientes indican que sus expectativas están satisfechas o han sido mejor de lo que esperaban en nuestras urgencias, frente a la media de otras urgencias de la CV situada en un 92,46%.

Hospital de Crónicos de Mislata

- Nuestros usuarios nos puntúan con un 8,93 vs la media obtenida a nivel de la CV de 8,90.
- El 82,50% de pacientes indican que sus expectativas están satisfechas o han sido mejor de lo que esperaban (vs un 84,01% de la CV).
- Comparándonos con la media de la CV, de los 20 items que se valoran, en 16 mostramos mejores resultados, representando el 80%.

En atención primaria

- El 92,95% de pacientes indican que sus expectativas están satisfechas o han sido mejor de lo que esperaban en nuestros centros frente a los centros de atención primaria de otros departamentos cuyas expectativas están satisfechas en un 91,04%.

08 RESULTADOS EN LOS CLIENTES

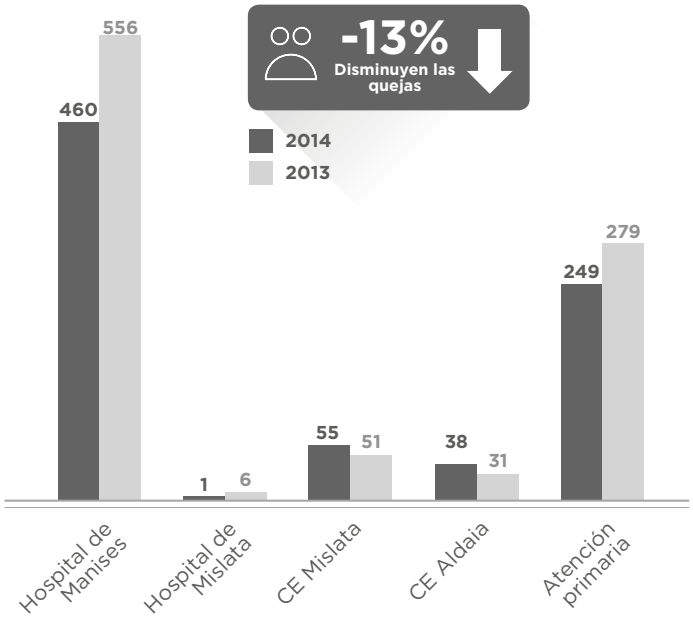
Agradecimientos y quejas

El Departamento de Salud de Manises cuenta con Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP). Se trata de un servicio dependiente de la Conselleria de Sanitat que está ubicado en tres puntos del departamento (Centro de Especialidades de Aldaia, Hospital de Crónicos de Mislata y Hospital de Manises) con el objetivo de ofrecer mayor cercanía al usuario.

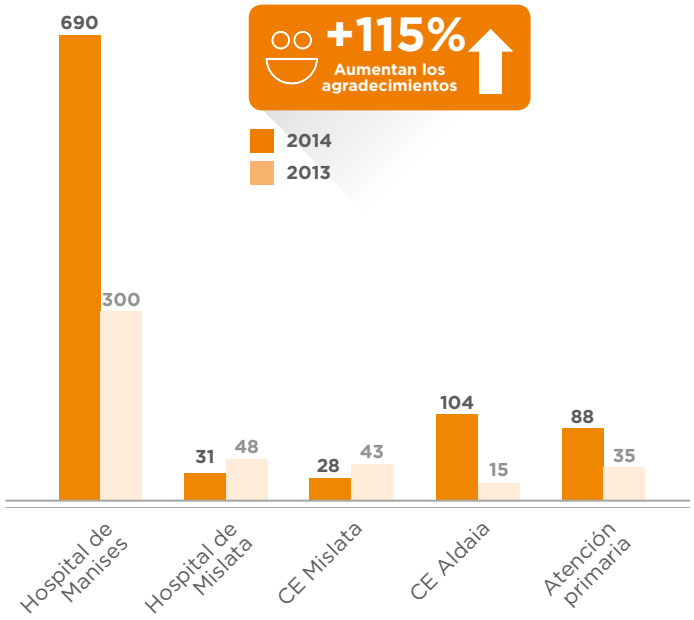
Este servicio se encarga de gestionar todas las quejas y agradecimientos del departamento.

Un análisis de las mismas nos permite destacar la disminución en un 13% del número de quejas y el aumento en un 115% de los agradecimientos recibidos de los pacientes con respecto a 2013, con un significativo aumento en lo que se refiere al Hospital de Manises, El Centro de Especialidades de Aldaia y los Centros de Atención Primaria.

Quejas



Agradecimientos



08 RESULTADOS EN LOS CLIENTES

C) MONITORIZACIÓN DE LA CALIDAD ASISTENCIAL

Para conocer el grado de calidad asistencial de los servicios prestados por el Hospital de Manises, los datos contenidos en nuestro sistema de información son permanentemente comparados con los de otros hospitales a nivel nacional gracias a un organismo externo. Se trata de Iametrics, una herramienta informática que nos permite analizar nuestros resultados día a día, establecer comparaciones con otros centros y mejorar. Esta herramienta permite hacer comparaciones con otros hospitales nacionales. Así, en la categoría Grandes Hospitales Generales, la empresa propietaria de la herramienta Iasist establece un ranking entre hospitales, el conocido como TOP 20. Según este ranking el Hospital de Manises está en la posición 2 en su categoría de grandes hospitales generales. Esto le valió el reconocimiento como Hospital Top 20 en la categoría gestión global en 2014.

El ranking desglosa además las posiciones que ocupa el centro con respecto a importantes indicadores que miden la calidad asistencial. En este sentido las posiciones con respecto a este grupo de 32 grandes hospitales fueron:

2

Posición 2 en **Cirugías sin ingreso**

1

Posición 1 en **Productividad**

4

Posición 4 en **Estancias ajustadas por riesgo**

2

Posición 2 en **Mortalidad**

15

Posición 15 en **Complicaciones ajustadas por riesgo**

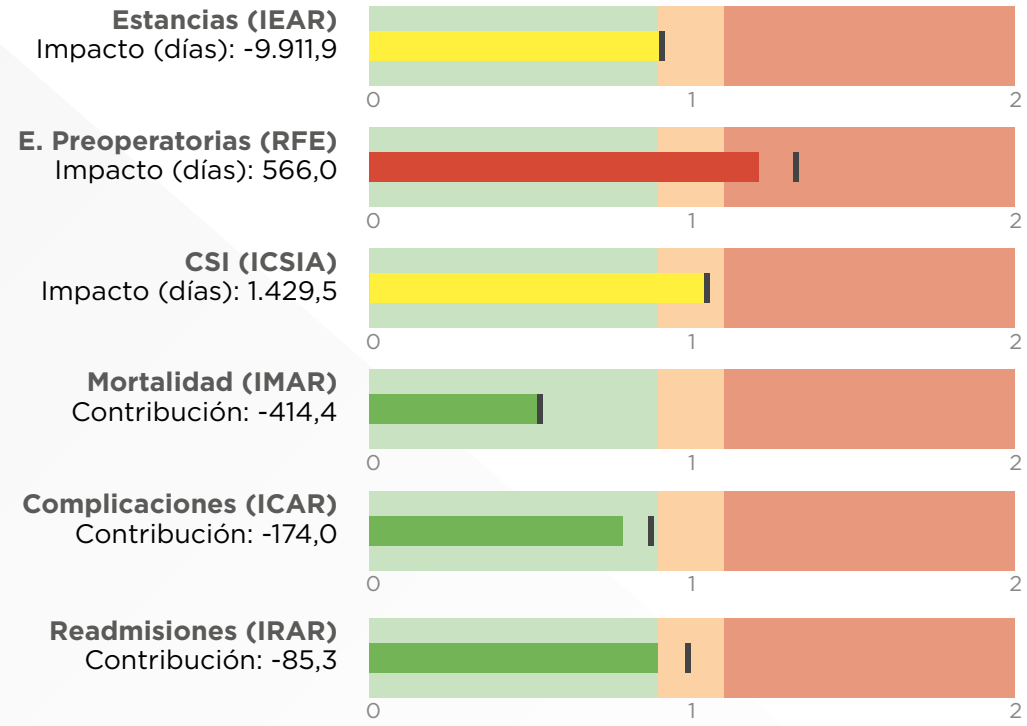
17

Posición 17 en **Readmisiones ajustadas por riesgo**

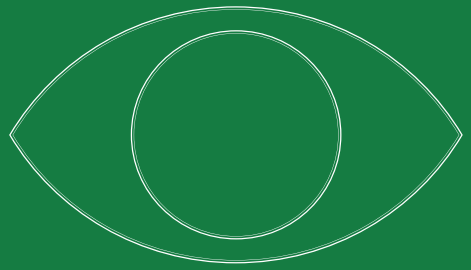
"Órganos independientes avalan que el Hospital de Manises cuenta con bajos índices de mortalidad, complicaciones y reingresos, avalando nuestra calidad asistencial"

08 RESULTADOS EN LOS CLIENTES

Magnitudes básicas	Actual
Altas	16.443
Altas CSI	9.528
Peso relativo	1,2237
% Urgentes	66,5%
% Médicos	58,3%
Estancia Media	4,74
Estancia Media preoperatoria	0,7
Tasa sustitución	81,6%
Mortalidad	3,8%
Complicaciones	3,3%
Readmisiones	6,8%



09 RESULTADOS EN LAS PERSONAS



09 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

A) ACTUACIONES DE FORMACIÓN

La formación es un elemento estratégico clave que tiene una doble finalidad: servir de herramienta de actualización y desarrollo profesional para los empleados/as, y por otra parte, lograr la excelencia de la calidad en los servicios prestados al paciente.

"Más oferta de formación, de mayor variedad, en todas las áreas y para todos los colectivos"

Desde 2011, la apuesta por la formación ha sido siempre una línea estratégica a seguir, ampliando cada año la oferta y variedad de acciones formativas, en todas las áreas y para todos los colectivos. La evolución del esfuerzo realizado en esta área es muy positiva. De hecho, en 2014 se ha logrado un record en materia de formación: se han impartido un total de 36.596 horas, a las que asistieron 3.853 participantes, lo que significa que cada trabajador/a ha realizado una media de 32,42 horas anuales de formación en 2014

El objetivo es acreditar cada vez un mayor número de actividades, horas de formación y participantes por año, cumpliendo el 100% de la previsión establecida. La formación está avalada por la Comisión de Formación y Docencia y por la labor de los Coordinadores de medicina, enfermería y RRHH. Los planes de formación son individuales y colectivos y permiten la asistencia del personal a distintos eventos formativos.

Tipo de documento	2011	2012	2013	2014
Acciones Formativas Externas Individuales	360	275	410	450
Acciones Formativas Internas Colectivas	23	106	79	153
Total acciones formativas	**383**	**381**	**489**	**603**
Alumnos por año	**761**	**2.210**	**2.376**	**3.853**
Nº de horas de formación por año	**9.163**	**19.411**	**20.817**	**36.596**

09 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

El Departamento de Salud de Manises mantiene un alto compromiso con la docencia, y fruto de esta implicación por la formación de los futuros profesionales sanitarios, mantenemos acuerdos de colaboración con varias Instituciones formativas, entre las que destaca: Universidad Católica San Vicente Mártir de Valencia, Universidad CEU Cardenal Herrera, Universidad Europea de Valencia y Universidad de Valencia, así como con un amplio número de Centros de Formación Profesional, Escuelas de Negocio, etc.

Durante el curso 2014-2015, un total de 1.250 alumnos procedentes de diferentes Universidades y Centros de Formación Profesional han realizado sus prácticas en el Hospital de Manises.

Por otro lado, en 2014, cabe destacar que 19 Médicos Internos Residentes procedentes de diversos Hospitales del país, han optado por completar su formación especializada en nuestro Departamento, lo cual es un indicador del prestigio y calidad de nuestros servicios asistenciales y clínicos.

Alumnos prácticas Departamento Salud de Manises 2014-2015

Titulación	Nº Alumnos/as en prácticas
Medicina	780
Enfermería	237
Fisioterapia	58
Auxiliar de Enfermería	109
TER	13
Celador	5
Doc. Sanitaria	9
Técnico Farmacia	1
Otros Sanitarios	19
Áreas Gestión y Administración	19
Total	**1.250**

	Nº Alumnos/as en prácticas
Postgrado	25
Grado	1077
F. P.	148

09 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

B) RENDIMIENTO

1 GLOBAL PEOPLE SURVEY (GPS).

A partir del año 2013 se extiende en todo el departametno de salud el sistema GPS, una encuesta interna, utilizada por el Grupo Sanitas y destinada a todos los empleados. En el área de salud de Manises, esta encuesta es dirigida a todos los empleados laborales. Se trata de una encuesta anual, cuyos resultados se analizan estadísticamente utilizando "análisis factorial": agrupando las preguntas en 11 temas y 5 índices. Los resultados se calculan utilizando baremos para representar alto y bajo rendimiento de acuerdo con la escala de siete respuestas. Entre los datos más destacados de esta herramienta en 2014 se señalan los siguientes:

- La participación en la encuesta GPS ha sido de 69,77% en 2014, que consideramos alta dado que se extendió a todo el personal
- El índice de compromiso de los empleados se sitúa en un 55%
- El índice de excelencia en el desempeño en un 72%

Las opiniones de los empleados permiten establecer áreas de mejora sobre las que trabajar el siguiente año. De esta labor de mejora continua se establece que en 2014 se produce una mejoría con respecto a los porcentajes del año anterior. En general, destaca la mejora de 4 puntos relacionados con el área de la eficacia de los managers o el aumento de 13 puntos en el área del cliente y la calidad.

Alumnos prácticas Departamento Salud de Manises 2014-2015

Titulación	2012	2013	2014
Eficacia de los managers	72%	64%	71%
Comunicación	57%	51%	-
Trabajo en equipo	76%	70%	-
Crecimiento y desarrollo	64%	66%	68%
Implicación y pertinencia	69%	52%	52%
Reconocimiento y desempeño	57%	35%	39%
Cliente y calidad	62%	55%	68%
Inclusión	72%	65%	-
Ética y cumplimiento	-	49%	50%
Objetivo/ Propósito	57%	44%	55%
Futuro y visión	63%	52%	52%

09 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

2 PREMIOS EXCELENCIA.

A finales de 2012 el departamento puso en marcha los premios Excelencia. Se trata de unos galardones que premian a los empleados que:

- Promueven la reputación de la organización y/o el grupo Sanitas, difundiendo una imagen de servicio y producto excelente.
- Contribuyen positivamente a los asuntos sociales, medioambientales o de la comunidad.
- Tienen una actitud ejemplar para alcanzar objetivos.
- Se esfuerzan continuamente por mejorar y aprender para potenciar su desarrollo personal y a la vez beneficiar a la Compañía.
- Proponen y/o asumen con entusiasmo los cambios necesarios para obtener resultados.
- Aceptan enfrentarse a asuntos delicados.

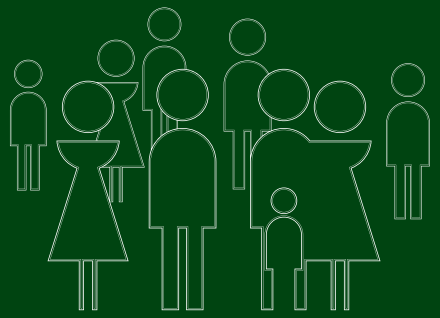
Los nominados son seleccionados por sus propios compañeros, los managers, clientes o proveedores proponen a los candidatos que pueden ser individuos o grupos para los premios mensualmente. En 2014 fueron reconocidos 23 empleados.

3 PRODUCTIVIDAD.

El resultado de Productividad (UPH/ trabajador) y la posición según datos del ranking **Top 20**, en la que participan más de 200 hospitales, 32 en la categoría de Gran Hospital General en la que compite Manises mejoró en 2014 al alcanzar los 74.7 puntos.

	2012	Posición Top 20
2102	70,2%	Sin posición
2013	72,4%	Posición 3
2014	74,7%	Posición 1

10 RESULTADOS EN LA SOCIEDAD



10 RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

A) RECONOCIMIENTOS

Tras las menciones obtenidas en 2013, el Hospital de Manises revalida de nuevo en 2014 importantes premios y obtiene distinciones profesionales que avalan los servicios de calidad que ofrece a sus usuarios.

1 PREMIOTOP-20 A LA MEJOR GESTIÓN GLOBAL.

Por segundo año consecutivo, el Hospital de Manises obtuvo en 2014 este prestigioso premio. Hospitales Top 20 es un programa de evaluación de hospitales basado en indicadores objetivos obtenidos a partir de datos que se registran en el sistema de información.

El ranking mide la calidad asistencial, la adecuación del centro a la práctica clínica, así como los indicadores de eficiencia y calidad como el menor número de complicaciones, el menor índice de mortalidad, la resolución en consulta externa, el menor número de readmisiones, etc.

El Hospital de Manises competía en la categoría de Grandes Hospitales Generales a la que se presentaban más de una treintena de centros de todo el país.

2 ACCÉSIT A LA UCI EN LA CATEGORÍA ATENCIÓN AL PACIENTE CRÍTICO, 2014.

También por segundo año consecutivo, se distingue a la UCI de Manises entre las mejores. Se valoró su menor índice de mortalidad, la estancia media del paciente en la unidad, etc.

3 ACCÉSIT A TRAUMATOLOGÍA EN LA CATEGORÍA MÚSCULO-ESQUELÉTICA, 2014.

Distingue al servicio de Traumatología de Manises entre los mejores. Se valoró su menor índice de mortalidad, la mayor ambulatorización, etc.

4 NOMINACIONES BEST IN CLASS PARA LOS SERVICIOS DE URGENCIAS, ATENCIÓN PRIMARIA, NEFROLOGÍA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN 2014.

Los Premios Best in Class son una iniciativa promovida por Gaceta Médica y la Cátedra de Innovación y Gestión Sanitaria de la Universidad Rey Juan Carlos. Tienen como objetivo reconocer públicamente al mejor centro de Atención Primaria, al mejor hospital y

10 RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

a los mejores servicios y unidades del territorio nacional, tanto públicos como privados, que buscan la excelencia en la atención que prestan a sus pacientes.

"Más oferta de formación, de mayor variedad, en todas las áreas y para todos los colectivos"

5 ESTUDIO MERCO.

Posición número 25 en los mejores hospitales públicos de España y tercero en la CV. En este estudio se realizaba también un reconocimiento a nuestros facultativos:

- Joaquín Hinojosa, primera posición en aparato digestivo.
- Josep Brugada, segunda posición en cardiología.
- José Mir, octava posición en cirugía general y digestiva.

El Ranking de Reputación Sanitaria elaborado por la consultora Merco es un importante reconocimiento ya que, según sus autores, es el primer estudio científico que valora con rigor, transparencia e independencia la opinión de sanitarios y pacientes junto a una serie de indicadores de calidad y rendimiento asistencial

6 PREMIO SANITARIO 2000 A LA MEJOR GESTIÓN HOSPITALARIA POR LA 'UNIDAD DE APOYO DOMICILIARIO DE SALUD MENTAL'.

El centro obtuvo el premio a la mejor 'Gestión de Atención Hospitalaria' por el Programa de Apoyo Domiciliario de Salud Mental en los IV Premis a la Sanitat de la Comunitat Valenciana. La Unidad de Apoyo Domiciliario de Salud Mental de Manises se creó en febrero de 2012 con el objetivo de hacer posible el tratamiento de aquellos pacientes que presentan patologías graves y que, por sus características, tienden a abandonar tanto los tratamientos farmacológicos como el seguimiento en las Unidades de Salud Mental y en los Centros de Salud.

Las Certificaciones de Calidad son un buen ejemplo de la apuesta del Hospital de Manises por la excelencia en la prestación de servicios sanitarios. En este sentido, el Hospital de Manises es el hospital valenciano con más áreas certificadas al acumular distintos reconocimientos, tal y como recoge el Registro Autonómico de Certificaciones de Calidad. Entre las principales certificaciones vigentes a finales de 2014 se encuentran:

- Hospital público con más servicios certificados por la ISO 9001, siendo además los más significativos en procesos clave: Urgencias adultos, Urgencias pediátricas, Hospitalización, Bloque quirúrgico, Nefrología.
- Segundo Hospital valenciano con el certificado de Accesibilidad Universal (170001).
- Único Departamento de Salud con EFQM 400+.
- Único Departamento con un Centro de Salud certificado: Centro de Salud de Ribarroja.
- Hospital aspirante IHAN, a favor de la humanización de la asistencia al nacimiento y la promoción de la lactancia. Fase 1, un reconocimiento avalado por la OMS y Unicef.

10 RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

En materia medioambiental:

- Certificación del sistema de gestión medioambiental bajo la norma ISO14001:2004 en todo el Hospital
- Huella de carbono certificada con la ISO 14.604
- Certificación ISO 50001 en sistema de gestión energética
- Adhesión a la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables, una comunidad mundial de hospitales, sistemas de salud y organizaciones que buscan reducir su huella ecológica y promover la salud ambiental pública

B) EDUCACIÓN SANITARIA

Tras las menciones obtenidas en 2013, el Hospital de Manises revalida de nuevo en 2014 importantes premios y obtiene distinciones profesionales que avalan los servicios de calidad que ofrece a sus usuarios.
Las acciones destinadas a promocionar la salud y los hábitos de vida saludables entre la población del área, tienen para el Departamento de Salud de Manises un papel destacado.

La Misión definida en nuestro Plan Estratégico define nuestro compromiso por cuidar de la salud actual y futura de las personas, para que tengan una vida más sana, más larga y más feliz. Y en esta tarea, la prevención juega un papel muy importante.

Fomentar un estilo de vida saludable entre los pacientes es el reto que se ha marcado el Hospital de Manises con su "Plan de Promoción de la Salud y Prevención de la enfermedad". Para hacer llegar este mensaje, se han organizado diferentes iniciativas.

- **Empleo de nuevos canales para conectar con el público y hacerle llegar mensajes saludables.** De esta forma, el propio hospital se ha convertido en el soporte de mensajes saludables para divulgar consejos entre los usuarios, mediante lonas gigantes en el hall de la entrada, vinilos en las máquinas expendedoras o carteles en las zonas de gran afluencia. Estos mensajes saludables han provocado alrededor de 100.000 impactos al mes entre los pacientes y familiares que han visitado las instalaciones. Además los usuarios más activos, han tenido la oportunidad de chequear los códigos QR distribuidos por todo el centro, para poder ampliar la información respecto a esos hábitos desde sus propios móviles. Los mensajes se han centrado en cuatro pilares fundamentales:

  - Evitar el alcohol y el tabaco
  - Realizar ejercicio físico
  - Cuidar el corazón
  - Controlar la alimentación

Además, el "Plan de Promoción de la Salud" ha contado como todos los años con la organización de Charlas, Cursos, Talleres, Jornadas informativas, Campañas, Jornadas de puertas abiertas o Stands informativos en lugares públicos. Las distintas temáticas abordadas son una muestra del esfuerzo que se hace desde el departamento para informar y educar en salud. Algunas de las principales actividades organizadas han sido:

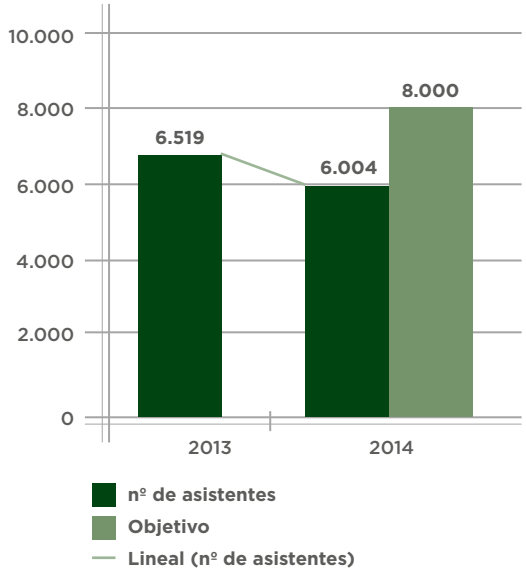
- Charla informativa y campaña antigripal en Quart de Poblet.
- Campaña detección riesgo de ictus en el Centro de Especialidades de Aldaia.
- Campaña detección precoz de cáncer de piel en Manises.
- Cursos primeros auxilios y RCP básica en Turís.
- Stand informativo sobre el riesgo vascular en Cheste.

10 RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

- Jornada de Puertas abiertas Paciente Anticoagulado en Mislata.

✚ Un año más se ha ampliado el número las “Vías Saludables”, una iniciativa del Hospital de Manises en colaboración con los Ayuntamientos del departamento de salud y la Fundación Trinidad Alfonso, presidida por el empresario Juan Roig, para fomentar las prácticas de vida saludables entre la población valenciana. Las “Vías Saludables” son unas rutas de paseo para grupos organizados de caminantes, que capitaneados por personal asistencial, son controlados a través de indicadores que miden la incidencia de mejora en su salud. Se trata de una iniciativa enfocada a evitar el sedentarismo, tanto en la población en general como en las personas con factores de riesgo cardiovascular.

En 2014 se han inaugurado cuatro nuevas “Vías Saludables” en Chiva, Cheste y Turís, que se unen a las ya en funcionamiento en Manises. Las rutas están señalizadas y en su curso se han colocado paneles con mensajes y consejos para fomentar estilos de vida saludables y luchar contra los principales factores de riesgo cardiovasculares.



C) IMPACTO EN MEDIOS

Una de las formas de llegar a la sociedad es a través de los medios de comunicación. Es por esto que desde la apertura del Hospital en 2009 se establecieron los objetivos de comunicación a nivel externo. En ese primer año estos objetivos pasaban por dar a conocer el nuevo centro hospitalario y fomentar su buena acogida. Por ello, se puso en marcha un Plan de comunicación con numerosas acciones entre ellas la difusión de logros, mejoras y avances en los medios de comunicación. Todo esto ha dado como resultado un número importante de impactos positivos en medios que ha ido aumentando año tras año. La tabla muestra los impactos positivos del Hospital en medios de comunicación.

Impactos positivos	2009	2010	2011	2012	Obj.	2013	Obj.	2014	Obj.
Medios de comunicación	438	691	1.139	1.255	600	1.132	900	941	1.000
Prensa escrita	175	321	442	515	-	325	-	311	-
Internet	202	350	662	661	-	743	-	668	-
Televisión	-	-	35	57	-	34	-	10	-
Radio	61	20	-	22	-	30	-	16	-

10 RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Además de la presencia en medios convencionales, las redes sociales e internet se han convertido en nuevos y potentes canales con los que hacer llegar la labor del departamento a la sociedad. En este sentido se han establecido indicadores para controlar la evolución de estas nuevas herramientas tal como muestra la gráfica.

Merece la pena destacar la creación en 2014 de una red de blogs corporativos pertenecientes al Hospital de Manises. Esta estrategia obedece a la idea de hacer llegar a las comunidades de pacientes información especializada avalada por el centro y surge tras la primera y satisfactoria experiencia del Blog de Enfermedad Inflamatoria Intestinal, especialmente enfocado a pacientes con enfermedad de Crohn y Colitis ulcerosa. Las numerosas visitas y consultas que ha ido cosechando estos blog en dos años han animado al centro a establecer una red organizada de blogs altamente especializados mantenidos por los especialistas de las unidades de referencia. En este sentido, a finales de 2014 se lanza el segundo blog de esta red, el Blog Informativo Neurorrehabilitación Infantil, un espacio informativo pensado para divulgar las novedades y avances de los Trastornos del Espectro Autista, así como para dar a conocer nuevas técnicas de estimulación. El blog se dirige fundamentalmente a padres y educadores de niños con trastornos generalizados del desarrollo y daño cerebral y en él se recogen también las preguntas más frecuentes formuladas por padres y educadores.

Impactos en Internet	2012	2013	2014
Nº seguidores en Twitter	-	320	690
Nº visualizaciones Youtube	115	9.006	50.607
Visitas web	-	48.421	96.886
Visitas Blog Ell	4.582	14.818	**34.000**
Visitas Blog N. Infantil	-	-	244

10 RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

D) INVESTIGACIÓN

El Departamento de Salud de Manises ha impulsado año tras año la labor investigadora de sus facultativos y su divulgación con el objetivo de poder incorporar así nuevas fórmulas con las que mejorar los procesos médicos y quirúrgicos.

La actividad investigadora se mantiene en líneas similares a la realizada durante el año 2013, destacando un aumento de la producción científica, perteneciendo, aproximadamente el 40% de las publicaciones realizadas al primer quartil, lo que muestra que se apuesta por orientar la difusión y visibilidad de los resultados hacia la calidad.

1 INDICADORES DE PRODUCCIÓN CIENTÍFICA

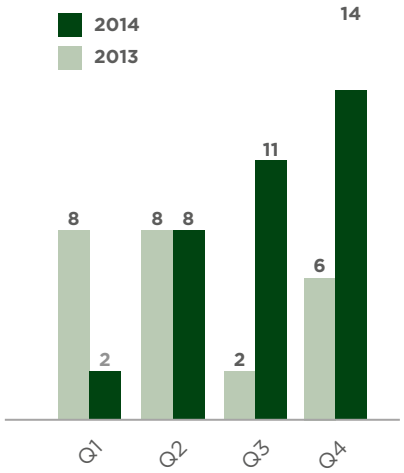
El Departamento de Salud de Manises, con una comprometida labor de sus facultativos, ha desarrollado una intensa actividad investigadora durante el ejercicio 2014.

Comunicaciones, artículos o proyectos de I+D+i son algunas de las iniciativas que se vienen desarrollando a lo largo de estos años. Algunos datos a destacar del ejercicio de 2014 son:

- Publicación de un total de 43 artículos en revistas científicas, lo que supone un incremento del 0,2% respecto al año anterior.
- El 40% de las publicaciones realizadas pertenecen al primer quartil (publicaciones de mayor impacto) y un 31,4% aparecieron en revistas de segundo quartil, lo que denota los esfuerzos por orientar la difusión y visibilidad de los resultados hacia la calidad.

	2013	2014
Nº Publicaciones	33	39
Factor de impacto acumulado	64,54	108,67

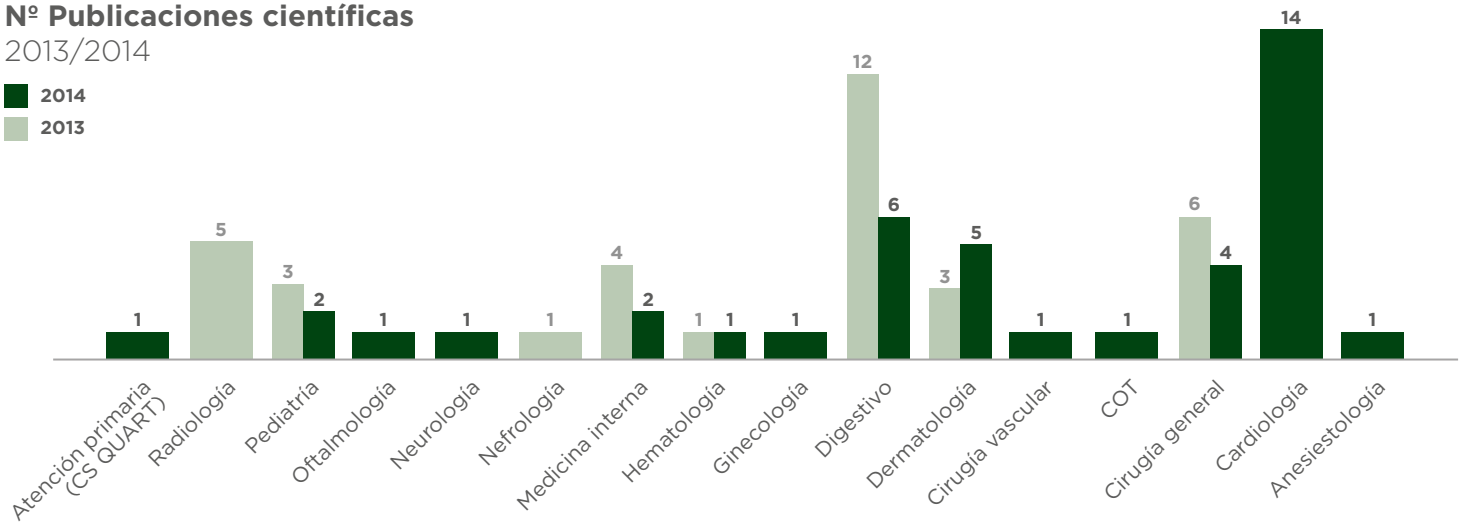
Distribución Quartiles
2013/2014



10 RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Nº Publicaciones científicas

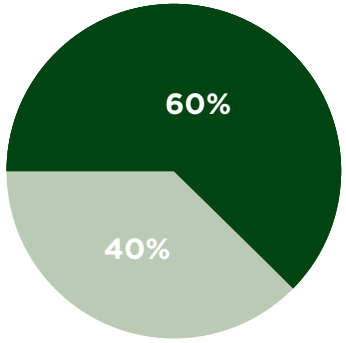
2013/2014



Estudios clínicos en activo

2014

Activación de un total de 53 Estudio Clínicos, 21 de los cuales se refieren a Ensayos Clínicos con Medicamentos y un total de 32 a Estudios Observacionales.



10 RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Si pasamos a analizar la distribución de los Ensayos Clínicos activos por Servicios, se observa que la Atención Primaria, concretamente el Centro de Salud de Quart de Poblet, es uno de los más activos.

En referencia a los Estudios Observacionales, de los 32 estudios, destacar al Servicio de Hematología como el más implicado en este aspecto, seguido de los Servicios de Digestivo, Dermatología, Pediatría y Oncología.

Número de esayos clínicos por servicio	
Alergología	1
Cirugía vascular	1
Dermatología	1
Digestivo	2
Medicina interna	1
Neurofisiología clínica	1
Oncología	1
Pediatría	1
CS Aldaia	2
CS Cheste	1
CS Manises	1
CS Quart de Poblet	8

Número de estudios observacionales por servicio	
Alergología	1
Anestesiología	2
COT	1
Cirugía vascular	1
Dermatología	3
Digestivo	4
Endocrinología y nutric.	1
Hematología	8
Oncología	3
Pediatría	3
Urgencias	1
CS Quart de Poblet	2
CS Ribarroja	1
CS Turís	1

10 RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

E) RSE

La actuación en materia de Responsabilidad Social Empresarial ha estado desde un primer momento integrada totalmente en la evolución del Departamento de Salud de Manises. En los primeros años, esta actuación se centró en su vertiente más social, al volcarse en la promoción de la salud a través de actividades de educación en salud y los hábitos de vida saludables entre una población de 195.000 personas asignadas al departamento. Poco a poco, este interés por establecer modos de trabajar más sostenibles nos ha llevado a aumentar nuestro compromiso, fruto también de las políticas de RSE del grupo al que pertenecemos (Sanitas y Bupa). Esto nos ha llevado a hacer de la RSE una pieza fundamental de nuestro propio Plan Estratégico. Y es que nuestra voluntad de ser es hacer que la población a la que damos asistencia esté más sana, tenga vidas más largas y más felices. Un objetivo ambicioso que nos ha llevado a avanzar para convertirnos en una organización cada vez más responsable, que mide y controla sus impactos y se muestra de manera cada vez más trasparente a la sociedad. Para avanzar en este camino contamos con una comisión de RSE que marca una agenda de objetivos RSE anualmente e intenta difundir la cultura de la responsabilidad social en la compañía. Además desde este comité se desarrollan e implementa el día a día de las líneas estratégicas definidas por el grupo que pasan por tres tipos de actuaciones:

✚ **En la Esfera Social queremos tener una población más sana, con vidas más largas y felices (Keep people well)**

Para ello hemos trazado un Programa de Promoción y Prevención de la salud destinado a la formación en hábitos de vida saludables. Se trata de actividades de diverso tipo dirigidas a la población en general sobre los temas de salud que tienen una mayor incidencia en el área. Así se realizan actividades para frenar el avance de la obesidad, el sedentarismo, el tabaquismo y el consumo excesivo de alcohol. Otras actividades, van encaminadas a la detección precoz de enfermedades y factores de riesgo cardiovascular como la hipertensión, la diabetes, etc. Se trata, en definitiva, de concienciar a la población sana del riesgo que supone no modificar los hábitos poco saludables y detectar precozmente algunas de estas enfermedades con jornadas de sensibilización. Los formatos de estas actividades son múltiples:

- Jornadas de puertas abiertas
- Mesas informativas
- Reuniones de pacientes
- Talleres
- Conferencias en centros de Atención Primaria, Hospital de Crónicos, asociaciones y ayuntamientos

"En 2014 hemos organizado más de 250 actividades de promoción de la salud a las que han asistido más de 7.000 personas"

✚ **En la Esfera Medioambiental queremos contribuir a tener un planeta más sostenible (Healthy Planet)**

El cuidado y la sostenibilidad del entorno son una prioridad para el Departamento de Salud de Manises. Por eso, dentro de sus políticas de RSE, la gestión medioambiental sostenible es una línea estratégica fundamental que nos ha llevado a optimizar nuestros procesos e invertir en mejoras que minimicen nuestra huella de carbono.

Las primeras actuaciones en este sentido, se realizaron en la propia construcción del edificio del hospital. Se trata de un edificio sostenible ambientalmente gracias a su orientación,

10 RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

los materiales empleados, el tratamiento de la luz natural, los sensores de presencia, temporizadores, el sistema de control de iluminación y el sistema de gestión centralizada, que permite un mayor control y optimización de la instalación.

Además, asumimos la política del grupo, que mantiene una exigente política ambiental centrada en el objetivo de reducir la huella de carbono de la compañía en un 20% en 2020 mediante el ahorro energético, control de los consumos de agua y papel y vertido de residuos, entre otros aspectos. En este sentido, algunos de los logros a destacar en 2014 son:

- Certificación ISO 14064 de la huella de carbono en 2014. Una mención que viene a demostrar nuestro esfuerzo por controlar las emisiones, ya que hemos conseguido reducir nuestra huella de carbono en más de un 50% respecto al año 2012.
- Certificación ISO 50001 de gestión energética en 2014. Hemos llevado a cabo mejoras en beneficio de la eficiencia, que se manifiestan en una importante reducción de consumo en electricidad, gas y agua, respecto a los años 2013 y 2012.

Algunos de los datos destacables respecto al consumo energético en 2014 son:

		Electricidad
Kwh consumidos /mes	Kwh consumidos	10.315.583,0
Kwh consumidos /mes por Índice Actividad Total	Kwh consumidos /IA Total	17,1

		Gas
Kwh consumidos /mes	Kwh Gas Natural	6.631.624,0
Kwh consumidos /mes por Unidad de Actividad	m^3 (n) Gas Natural /IA Total	11

	Agua
m^3 de Agua consumida	61.715,9
m^3 de Agua consumida /IA Total	0,102

	Emisiones
Alcance 1 Directas	1830,87 Teq CO_2
Alcance 2 Indirectas	0
Alcance 3	27,32 Teq CO_2

10 RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Impactar en nuestro entorno inmediato

Este es otro de los objetivos del departamento que nos ha llevado a incorporar a nuestra Agenda RSE, acciones locales que complementan las líneas estratégicas definidas por el grupo. En esta línea se enmarcan las siguientes iniciativas llevadas a cabo en 2014.

- **Árbol Solidario.** Como todos los años, en 2014 también se puso en marcha esta campaña de recogida de alimentos no perecederos destinada a las familias más necesitadas del área de salud a través de las onegés Cáritas Diocesana y, por primera vez, a la Asociación de Voluntarios "Compartiendo Solidaridad" de Aldaia. Este año la colaboración de pacientes, visitantes y empleados permitió recoger 715 kilos de alimentos que fueron depositados junto al Árbol de Navidad instalado en el hall de entrada del centro hospitalario y en el Centro de Especialidades de Aldaia. Cantidad que fue doblada por la dirección del hospital al aportar la misma cantidad de kilos recogidos en euros. Ese importe fue transformado en alimentos para sumarlos a los ya recogidos. Además, el centro hizo una aportación extra hasta llegar a la cifra de 5.180 euros gracias a la donación de los empleados que decidieron destinar a este causa el dinero reservado para el cocktail de navidad.

  Todos los alimentos recogidos se destinaron a las familias desfavorecidas del departamento con el objetivo de que pasaran unas navidades más llevaderas.

- **Proyecto África.** Continuamos colaborando en 2014 con la Fundación Cavadas, a través del "Proyecto África", un proyecto corporativo que permite aplicar las más modernas técnicas de cirugía reconstructiva en el Hospital de Manises a pacientes desfavorecidos de países africanos que han sufrido procesos tumorales malignos o malformaciones severas. El centro médico asume los gastos hospitalarios que se generan en las intervenciones quirúrgicas y de la estancia en el hospital.

10 RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Proyectos sociales

Proyectos sociales	2011	2012	2013	2014
Nº de profesionales en programas de voluntariado	0	0	51	0
Arbol solidario				
Alimentos (kg) recogidos en Arbol solidario	900	800	950	715
Nº de centros participantes	1	1	1	2
Importe donado	1.5000 €	1.000 €	3.758 €	4.463 €
Proyecto África				
Nº pacientes intervenidos	5	2	6	1
Nº intervenciones realizadas	6	7	28	3
Importe del material donado	0	0	0	2.920,70 €
Pacientes beneficiarios de otros proyectos	0	0	0	0
Nº excedencias para labores humanitarias	1	2	0	1

11 RESULTADOS CLAVE

11 RESULTADOS CLAVE

A) MEMORIA ASISTENCIAL

El Departamento de Salud de Manises cumple cinco años y cierra el ejercicio 2014 con cifras históricas respecto a accesibilidad y demora quirúrgica. Unos resultados muy positivos que avalan el esfuerzo realizado durante este tiempo, con el objetivo de ofrecer un servicio cercano, profesional y de calidad al ciudadano.

Estos registros de demoras, sin comparación dentro del panorama valenciano e incluso nacional, demuestran que desde el Departamento se trabaja por mejorar cada año e integrar y coordinar todos los recursos del área en beneficio del usuario.

I. ATENCIÓN ESPECIALIZADA.

2014 ha sido un año intenso de novedades que han hecho de la atención especializada un servicio de referencia en el sector y apreciado por el ciudadano. Estos son algunos de los hitos logrados en 2014:

Record en accesibilidad

El Hospital de Manises era a cierre del ejercicio 2014 el Hospital público más rápido y accesible de la Comunitat, lo que le ha convertido en un centro de referencia, que dispone además de una completa cartera de servicios.

En 2014 se ha obtenido una media de espera de 34 días para intervenciones quirúrgicas y de 18 para consultas con el especialista. Y todo ello en un año en el que han aumentado el número de cirugías, realizándose un total de 20.935 intervenciones, alrededor de 1.600 más que el año anterior. Respecto al volumen de consultas anuales, se han realizado más de 380.000.

> *"En 2014 se ha obtenido una media de espera de 34 días para intervenciones quirúrgicas y de 18 para consultas con el especialista"*

Agilidad en urgencias

Al igual que las cifras de accesibilidad, los registros de urgencias también demuestran la cercanía y profesionalidad de la atención al usuario. En 2014 se ha establecido una media de 8,9 minutos de espera hasta la primera atención sanitaria para los pacientes leves o muy leves, y de apenas 6,6 minutos en el caso de las urgencias pediátricas. En ambos servicios de Urgencias, a los pacientes graves y muy graves se les atiende de forma inmediata.

11 RESULTADOS CLAVE

Profesionales de prestigio

En 2014, cabe destacar la incorporación del Doctor Josep Brugada en el servicio de Cardiología con el objetivo de reforzar y consolidar los tratamientos de fibrilación auricular y arritmias complejas. Brugada es experto mundial en el tratamiento y detección de arritmias cardíacas, muerte súbita y cardiología pediátrica y deportiva, y junto con su equipo de especialistas asesorará al Hospital de Manises en el desarrollo de nuevas técnicas de alta complejidad.

Con la incorporación del Doctor Brugada se da un paso más en la configuración de un equipo de profesionales de reconocido prestigio. El Hospital de Manises cuenta además con el Doctor Mir, todo un referente en trasplantes hepáticos, y el Doctor Pedro Cavadas, reconocido internacionalmente, como Jefe del Servicio de Cirugía Reconstructiva.

> *"El Doctor Josep Brugada, incorporado al centro en 2014, es experto mundial en el tratamiento y detección de arritmias cardíacas, muerte súbita y cardiología pediátrica y deportiva"*

Incorporación de técnicas novedosas y tecnología de vanguardia

- **Mamografías en 3D.** Muy relevante ha sido también este año la puesta en marcha del nuevo dispositivo de Tomosíntesis, una innovadora tecnología que permite la realización de mamografías en 3D. Este servicio de diagnóstico mejora la visualización de la lesión, además aporta una mayor precisión del dispositivo que evita retrasos diagnósticos, rellamadas o biopsias innecesarias. Manises es uno de los primeros centros hospitalarios de la red pública que ha incorporado este nuevo servicio, del que se beneficiarán más de 3.000 mujeres anualmente.

- **Litotricia extracorpórea.** Se trata de una técnica no invasiva y muy eficaz para tratar cálculos renales y ureterales. Por medio de esta tecnología de ondas de choque, las piedras se reducen hasta convertirse en polvo fácilmente expulsable por la vía urinaria sin dolor. Más de un centenar de pacientes accederá cada año a este tratamiento, que no precisa ingreso hospitalario y evita la aplicación de otros tratamientos, además de una rápida recuperación.

- **Técnica vascular para las varices.** También ha sido uno de los primeros centros hospitalarios de la Comunitat en aplicar una nueva técnica vascular para las varices, sin puntos y sin dolor, que permite corregirlas tan sólo con una sola punción y que además favorece una recuperación en prácticamente 24 horas. Se trata de uno de los tratamientos menos invasivos y más seguros, con una disminución de efectos secundarios propios de estas intervenciones, como la flebitis, hematomas o infecciones de heridas.

- **Robots humanoides para los niños con TEA.** La Unidad de Neurorrehabilitación Infantil del Hospital de Manises comenzó en 2014 su participación en un proyecto

11 RESULTADOS CLAVE

de investigación desarrollado por la Fundación para el Fomento de la Investigación Sanitaria y Biomédica de la Comunitat Valenciana (FISABIO) y la Universitat Jaume I (UJI). Gracias a este proyecto la unidad dispone de robots 'humanoides' para la realización de terapias en niños con autismo que acuden al centro. La investigación pretende demostrar que el uso de robots puede ser beneficioso para la terapia de estos niños ya que pueden interactuar como "intermediarios" entre el niño y el terapeuta, o entre varios niños para facilitar el desarrollo de la interacción social (intención comunicativa, interés por el entorno y sus iguales, inicio de atención conjunta...) y del lenguaje.

"La Unidad de Neurorrehabilitación dispone de robots humanoides para terapia en niños con autismo"

- **Fototerapia.** El Centro de Especialidades de Aldaia se ha convertido en 2014 en el centro de referencia del Área para el tratamiento de Fototerapia, gracias a la inversión de 50.000 € que han permitido incorporar una técnica muy eficaz para tratar diversos problemas dermatológicos. Se estima que sólo en el tratamiento de la psoriasis, más de 120 pacientes de todo el departamento de salud podrán beneficiarse cada año de este servicio, pues el número de casos de esta patología está en torno a estas cifras. De ellos, un 87% procederán de poblaciones del resto del departamento de salud, pues este tratamiento está disponible sólo en el Centro de Especialidades de Aldaia. No obstante, esta cifra será aún mayor pues la fototerapia también está indicada para el tratamiento de otras muchas patologías dermatológicas, entre las que se encuentran el vitíligo, el prurito urémico, la pitiriasis liquenoide, la dermatitis atópica, etc

I. I SERVICIOS INNOVADORES.

+ Primer Aniversario Unidad de Cirugía sin Sangre

En 2013 el Hospital de Manises puso en marcha una unidad de alta complejidad por el reto técnico y humano que suponía. Se trataba de la Unidad de Cirugía sin Sangre. En 2014 esta unidad cumplió su primer año de funcionamiento. En este tiempo el Hospital de Manises ha realizado casi un centenar de operaciones de alta complejidad sin necesidad de transfusión. Gracias a la implicación del equipo quirúrgico se ha podido comprobar un aumento de la tendencia a evitar las transfusiones de hemoderivados durante la intervención, más allá de creencias religiosas, debido a los beneficios que ofrece la no transfusión. De esta forma, nos hemos convertido en una organización pionera en la Comunitat Valenciana que promueve un uso racional de la sangre y ofrece soluciones seguras y del más alto nivel a aquellos que no pueden o no desean recibir transfusiones. Para el desarrollo del programa de Cirugía sin Sangre, el centro hospitalario ha puesto en marcha protocolos de actuación ad hoc y ha formado específicamente a los cirujanos en la reducción del riesgo de sangrado.

+ Unidad de Rehabilitación Cardíaca

Mejorar la calidad de vida del paciente tras un infarto o una angina de pecho es el objetivo que nos llevó en 2014 a poner

en marcha esta unidad. En ella participan cardiólogos, médicos rehabilitadores y fisioterapeutas con la misión de conjugar la rehabilitación física y la monitorización del paciente dentro de un entorno hospitalario y a través de un programa integral destinado a favorecer una recuperación más rápida del usuario.

La unidad, ubicada en el Centro de Especialidades de Mislata, ha sido equipada con una sala-gimnasio que incluye aparataje médico y maquinaria deportiva, como cintas de running o bicicletas estáticas, que permite la monitorización individualizada por parte del equipo médico. En esta sala el paciente realiza periódicamente ejercicios a una frecuencia cardíaca determinada y vigilado mediante monitorización telemétrica. Desde esta nueva unidad también se tratan los hábitos alimenticios, el control de los factores de riesgo y los patrones de conducta para analizar la depresión y la ansiedad. Todo ello con el objetivo de reducir el periodo de convalecencia y potenciar la readaptación personal, social y laboral del paciente, además de disminuir la mortalidad asociada a nuevos eventos cardíacos.

Con la incorporación de este nuevo servicio se ha completado la potente área del corazón del Hospital de Manises que incluye servicios altamente especializados como la cirugía cardíaca, la sala de electrofisiología, el código de infarto y la unidad de arritmias dirigida por el doctor Josep Brugada.

+ Unidad de Atención de patologías autoinmunes

En 2014 el Hospital de Manises consiguió acreditar su Unidad de Enfermedades Autoinmunes Sistémicas por parte de la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI). Así, junto con la del Hospital La Fe, es la segunda que logra la acreditación en la provincia de Valencia. En esta Unidad se manejan enfermedades que pueden afectar a múltiples órganos y que tienen un origen autoinmune, es decir, aparecen a raíz de una alteración del sistema inmunológico del paciente. Gracias a la creación de esta unidad, el centro hospitalario realiza una atención de calidad a este tipo de pacientes en base a circuitos y protocolos oficiales, lo que mejora los niveles de eficiencia y eficacia en el tratamiento. La Unidad de Enfermedades Autoinmunes del Hospital

11 RESULTADOS CLAVE

de Manises atiende unos 40 nuevos casos anuales y realiza el seguimiento a otros 220 con patologías como lupus, vasculitis o esclerosis sistémica, entre otras.

Plan integral de atención al celíaco

Un diagnóstico temprano es fundamental para evitar complicaciones en pacientes celíacos, pero uno de los principales problemas radica en que alrededor del 75% de las personas que padecen celiaquía no lo saben. Por eso desde el Departamento de Salud de Manises se ha puesto en marcha un Plan integral de atención a este tipo de paciente en el que colaboran especialistas digestivos, gastroenterólogos pediátricos y médicos de atención primaria de manera coordinada con unos objetivos claros: detectar de manera precoz la enfermedad, ofrecerles un tratamiento adecuado y mantener la continuidad asistencial desde la etapa pediátrica a la adulta para ofrecer una mejor atención.

I. II SERVICIOS INNOVADORES.

Con el objetivo de analizar y asesorar a pacientes y profesionales acerca de los conflictos éticos que pueden producirse durante la práctica clínica, el Departamento de Salud de Manises creó en 2014 un Comité de Bioética formado por 18 profesionales procedentes de distintas ramas como la medicina, enfermería, departamento jurídico, trabajo social, calidad o filosofía. La objeción de conciencia, la aplicación de tratamientos compasivos o el rechazo a los tratamientos por posibles conflictos culturales o religiosos, son algunos de los motivos por los que tanto usuarios, como profesionales, pueden solicitar el asesoramiento del Comité de Bioética.

> *"El Comité de Bioética ofrece apoyo a pacientes y profesionales ante los conflictos éticos que pueden producirse durante la práctica clínica"*

11 RESULTADOS CLAVE

	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14	TOTAL
DATOS GENERALES													
Total camas (promedio diario)	272	267	263	253	250	245	227	197	217	246	266	265	**247**
HOSPIZALIZACIÓN													
Ingresos Hospitalarios	1.530	1.385	1.563	1.321	1.509	1.352	1.392	1.085	1.381	1.518	1.534	1.572	**17.142**
Estancias	7.854	6.841	7.403	6.550	6.690	5.828	6.254	5.070	5.749	6.777	7.308	7.046	**79.370**
Estancia Media	5,25	4,83	4,84	4,80	4,41	4,34	4,46	4,53	4,38	4,44	4,79	4,40	**4,63**
URGENCIAS													
Nº de urgencias	8.470	7.082	7.952	7.574	7.944	7.585	7.742	7.408	8.215	8.773	8.239	8.505	**95.489**
Adultos	5.958	5.053	5.720	5.416	5.827	5.625	5.911	5.722	6.096	6.111	5.739	5.774	**68.952**
Pediátricas	1.907	1.466	1.589	1.511	1.458	1.372	1.142	1.016	1.394	1.906	1.850	2.045	**18.656**
% Urgencias atendidas a tiempo	94,92%	97,73%	96,54%	97,52%	97,81%	97,68%	97,47%	98,19%	96,54%	97,28%	97,65%	96,37%	**97,11%**
Minutos hasta inicio triaje	8,51	7,09	7,64	6,84	6,82	6,83	6,63	6,61	7,14	7,72	8,73	9,42	**7,53**
Media urgencias por día	273	253	257	252	256	253	250	239	274	283	275	274	**262**
QUIRÓFANO													
Nº de intervenciones	1.785	1.780	1.774	1.725	1.972	2.007	1.668	1.068	1.626	2.030	1.895	1.605	**20.935**
Intervenciones Qx CMA	971	935	870	972	1.096	1.085	863	577	845	1.090	1.030	800	**11.134**
Partos	122	118	128	113	137	105	151	130	132	150	147	145	**1.578**
Índice de cesáreas	14,75%	19,49%	14,06%	13,27%	13,87%	12,38%	16,56%	17,69%	16,67%	13,33%	12,93%	17,24%	**15,21%**
C. EXTERNAS													
Total consultas	32.703	32.820	31.921	31.905	35.114	35.567	30.207	18.147	31.581	36.187	33.848	31.730	**381.730**
Consultas Manises	23.484	23.521	23.152	23.270	25.135	25.486	21.232	13.920	22.819	26.212	24.431	24.018	**276.680**
Consultas Aldaia	5.114	5.233	5.019	4.637	5.607	5.454	4.539	2.009	4.758	5.095	4.924	3.945	**56.334**
Consultas Mislata	4.105	4.066	3.750	3.998	4.372	4.627	4.436	2.218	4.004	4.880	4.493	3.767	**48.716**
PRUEBAS RADIOLÓGICAS													
Nº de pruebas radiológicas	18.727	19.831	20.588	19.011	21.633	21.380	20.491	13.159	20.770	18.027	23.885	21.693	**239.195**
TAC	1.159	1.304	1.375	1.302	1.328	1.413	1.315	1.011	1.313	1.269	1.500	1.479	**15.768**
Resonancia magnética	751	890	867	878	989	997	1.010	406	982	968	1.017	966	**10.721**
Ecografía	1.752	1.972	2.050	1.748	2.240	2.030	2.146	1.470	2.079	2.149	2.204	1.870	**23.710**
Mam	625	455	523	432	582	567	543	317	470	349	435	509	**5.807**

11 RESULTADOS CLAVE

II. ATENCIÓN PRIMARIA.

Los centros de atención primaria del Departamento de Salud de Manises han trabajado este año en diversas líneas de actuación, todas ellas centradas en un doble objetivo: facilitar el acceso a la atención y mejorar la asistencia a los pacientes crónicos. En este sentido destacan los siguientes proyectos:

1 MEJORAS EN LA CONEXIÓN CON EL HOSPITAL

Ser cercanos al ciudadano es una máxima en el desarrollo del Departamento de Salud de Manises, por eso en 2014 se dio solución a uno de los principales problemas de conexión que existían entre la zona de la Hoya de Buñol-Chiva con el Hospital de Manises y el Centro de Especialidades de Aldaia, ya que no existía un medio de transporte público que uniera la zona con el nuevo hospital de manera directa, lo que dificultaba el acceso para muchos pacientes. Así es como en el mes de abril, el hospital puso en marcha una nueva línea de autobuses sufragada por el propio centro para unir las poblaciones de esta zona de manera directa con el hospital y el centro de especialidades, sin necesidad de hacer trasbordo alguno como sucedía hasta entonces. Además, se estableció una tarifa muy accesible puesto que el centro subvenciona la mayor parte del coste del billete, permitiendo así la máxima accesibilidad al servicio para todos los ciudadanos de la comarca.

"La nueva línea de autobuses directa desde la Hoya-Chiva puesta en marcha por el centro facilita el acceso a los pacientes"

11 RESULTADOS CLAVE

2 NUEVA UNIDAD DE SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA DE MISLATA

Educar, informar, prevenir y asistir son los objetivos con los que nace este servicio, compuesto por un equipo de ginecólogos y personal auxiliar y de enfermería. La unidad atiende consultas relacionadas con métodos anticonceptivos, planificación familiar, asesoramiento o prevención y tratamiento de enfermedades de transmisión sexual. Además, con la puesta en marcha de esta Unidad se ha dado respuesta a una demanda asistencial histórica de los ciudadanos de Mislata, ya que desde el municipio se solicitaba este tipo de servicio desde antes de su incorporación al Departamento de Salud de Manises. De esta forma, el de Mislata se convierte en el quinto centro de salud sexual y reproductiva del área, junto con Manises, Quart, Aldaia y Buñol.

3 PROYECTO EUROPEO INCA PARA ENFERMEDADES CRÓNICAS

El Hospital de Manises y los servicios sociales del Ayuntamiento de Quart de Poblet comenzaron en 2014 a participar de manera conjunta en el programa INCA (Inclusive Introduction of Integrated Care), financiado por la Unión Europea para estudiar la mejora en la atención a los pacientes crónicos. El Departamento de Salud de Manises se convirtió así en uno de los once participantes en este programa europeo que tiene como objetivo potenciar la coordinación e integración en la atención a estos enfermos entre los servicios sanitarios y los servicios sociales locales para evitar desestabilizaciones, reingresos o complicaciones en su patología. El proyecto que se desarrollará en los próximos años permitirá que el Hospital y el Ayuntamiento dispongan de una plataforma informática compartida para coordinar la atención a estos pacientes, el seguimiento y la gestión de cada caso.

4 PLAN DE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD

Nuestra misión nos define como una organización que cuida de la salud actual y futura de las personas para conseguir vidas más sanas, más largas y más felices. Un propósito que no podemos lograr sólo ofreciendo asistencia sanitaria a nuestros pacientes, también es necesario poner en marcha un Plan de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad que valore los aspectos preventivos y de importancia a la responsabilidad de las personas sobre su propia salud.

Para elaborarlo hemos realizado un estudio de morbimortalidad del departamento comparando nuestra población con Valencia y con el resto de España. Gracias a ese estudio sabemos de qué enferma y de qué se muere la población de nuestro departamento, lo que nos ha permitido establecer unas áreas de actuación básicas en relación a una serie de enfermedades y factores y riesgo sobre los que actuar para prevenir enfermedades. Así hemos establecido tres niveles de actuación: prevención primaria, secundaria y terciaria. Este Plan de promoción y prevención propio nos permite ser el único departamento de salud valenciano que tiene una estrategia de cuidado del paciente crónico totalmente definida y exclusiva, lo que sin duda redunda en el mejor control de este tipo de pacientes. Las actuaciones definidas dentro de este plan son las siguientes:

11 RESULTADOS CLAVE

- Prevención Primaria: enfocada a promocionar los hábitos de vida saludables entre población sana y enferma con la intención de combatir los principales factores de riesgo cardiovascular: tabaquismo, sedentarismo, alcohol, dieta. En este sentido el plan contempla:

    1. Organización de conferencias y jornadas de puertas abiertas enfocadas a la concienciación sobre cada uno de estos factores
    2. Realización de talleres sobre alimentación saludable en colegios y también entre adultos
    3. Organización de grupos de personas para practicar ejercicio (vías saludables desde los centros de salud), etc.

- Prevención Secundaria: destinada a pacientes que ya tienen diagnosticada una enfermedad crónica con el objetivo de mejorar su estado de salud para evitar complicaciones. En este sentido se actúa en tres vertientes:

    - **Pacientes con factores de riesgo cardiovascular (diabetes, hipertensión, obesidad y dislipemia).** Se han desarrollado programas de control de riesgo cardiovascular para todo el departamento que permiten la revisión sistemática de toda la población diabética mediante la realización de pruebas de control básicas para controlar sus niveles (colesterol, tensión, peso, etc) y en 2015 están previstas otras destinadas a evitar complicaciones en la vista (retinografía anual, medición de la presión intraocular y de la agudeza visual)

- **Cáncer** para detectar a tiempo procesos oncológicos se realizan cribados del cáncer de colon y mama como en otros departamentos de salud, con la diferencia de que en Manises se han establecido además circuitos de diagnóstico rápido de cáncer, de manera que cuando en el cribado a la población se obtiene una prueba con sospecha de cáncer, el paciente es introducido de manera inmediata en un circuito de diagnóstico rápido para sacar de la incertidumbre al paciente en un plazo muy

11 RESULTADOS CLAVE

breve.

- **Atención específica a Patologías del aparato locomotor**. Se han diseñado actuaciones centradas en minimizar el dolor y mejorar la calidad de vida de pacientes con patologías crónicas de aparato locomotor de alta prevalencia y que de otra manera no encontrarían una buena solución en el sistema sanitario. Es el caso de los pacientes con artrosis, a los que se atiende desde las escuelas de artrosis, y pacientes de fibromialgia atendidos en talleres en los centros de salud.

- **Prevención Terciaria:** Para pacientes crónicos con un estado avanzado en su patología que los sitúa en cierto nivel de gravedad y que exige un control más exhaustivo y cercano del caso. Este perfil ha dado lugar a nuestro **Plan de Atención a Enfermedades Crónicas** destinado a los 6.000 pacientes crónicos en estado avanzado de nuestro departamento. Con él trazamos planes de cuidados individualizados por patología y paciente, de manera que el equipo médico que lo atiende tenga la actividad totalmente calendarizada realizando así una atención proactiva. Se trata de adelantarse a las necesidades del paciente para prevenir y cuidarle de manera más efectiva.

  Todo ello es posible gracias a la implantación de un software que además contempla la actuación de todos los agentes implicados en el cuidado del paciente para ofrecer una actuación más coordinada: médico de familia, enfermería, urgencias, UHD, especialistas y HACLE. En este sentido contamos con planes específicos en insuficiencia cardíaca y en los próximos años desarrollaremos nuevos procesos.

11 RESULTADOS CLAVE

ACTIVIDAD TOTAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	TOTAL
ZON.ACO.2301 ALDAIA	29.900	27.683	28.148	26.716	27.909	27.292	24.804	16.496	25.204	30.246	26.731	25.189	**316.318**
CEN.ACO.00272 CS ALDAIA	22.137	19.832	20.952	19.747	20.804	20.369	18.335	12.614	18.458	22.569	20.113	18.878	**234.808**
MFC	9.284	8.571	8.509	8.147	8.783	8.418	8.135	5.190	7.946	9.533	8.461	7.559	**98.536**
PAP	2.411	2.049	2.037	1.974	1.946	1.935	1.389	914	1.822	2.199	1.941	2.125	**22.742**
ENF	6.023	5.822	6.855	5.802	6.370	6.195	5.356	3.384	5.039	6.618	5.660	4.649	**67.773**
ATC	3.782	2.720	3.551	3.195	2.936	3.016	2.903	2.801	3.093	3.492	3.367	3.951	**38.807**
MAT	637	670		629	769	805	552	325	558	727	684	594	**6.950**
CEN.ACO.00273 CS ALDAIA Bº CRISTO	7.763	7.851	7.196	6.969	7.105	6.923	6.469	3.882	6.746	7.677	6.618	6.311	**81.510**
MFC	3.124	2.696	2.801	2.619	2.824	2.718	2.713	1.815	2.752	2.870	2.635	2.468	**32.035**
PAP	1.268	1.095	1.130	986	984	1.108	830	492	942	1.054	960	1.045	**11.894**
ENF	2.906	3.584	3.043	2.826	2.621	2.567	2.350	1.476	2.350	3.115	2.394	2.272	**31.504**
MAT	246	236		314	418	303	356	89	415	429	368	336	**3.510**
FISI													
TSO	219	240	222	224	258	227	220	10	287	209	261	190	**2.567**
ZON.ACO.2302 BUÑOL	15.142	13.512	13.224	13.916	13.906	13.248	12.422	10.386	13.404	15.504	15.213	12.878	**162.755**
CEN.ACO.00226 CS BUÑOL	11.418	10.433	10.283	10.838	10.509	10.163	9.162	7.603	9.808	11.481	11.872	9.781	**123.351**
MFC	3.822	3.570	3.437	3.440	3.528	3.335	2.892	2.469	3.235	3.741	3.532	3.222	**40.223**
PAP	915	760	705	963	927	855	864	600	910	978	964	874	**10.315**
ENF	3.510	3.757	3.690	3.717	3.488	3.412	2.975	2.115	3.111	4.037	4.765	3.126	**41.703**
ATC	2.270	1.608	1.842	1.844	1.631	1.586	1.641	2.079	1.637	1.770	1.743	1.875	**21.526**
MAT	225	229		212	248	252	183	98	284	269	234	186	**2.420**
FISI	664	506	601	662	659	714	607	242	631	671	604	481	**7.042**
TSO	12	3	8		28	9				15	30	17	**122**
CEN.ACO.00227 CA ALBORACHE	722	707	700	770	800	672	782	710	889	939	860	819	**9.370**
MFC	449	427	432	463	491	399	443	438	529	517	545	478	**5.611**
ENF	273	280	268	307	309	273	339	272	360	422	315	341	**3.759**
CEN.ACO.00228 CA MACASTRE	1.155	984	852	927	1.108	944	1.126	949	1.170	1.310	1.069	920	**12.514**
MFC	616	497	438	483	589	462	569	516	614	625	571	538	**6.518**
ENF	539	487	414	444	519	482	557	433	556	685	498	382	**5.996**
CEN.ACO.00229 CA YATOVA	1.847	1.388	1.389	1.381	1.489	1.469	1.352	1.124	1.537	1.774	1.412	1.358	**17.520**
MFC	1.179	823	850	837	887	861	814	681	919	960	871	829	**10.511**
PAP													
ENF	668	565	539	544	602	608	538	443	618	814	541	529	**7.009**

11 RESULTADOS CLAVE

ACTIVIDAD TOTAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	TOTAL
ZON.ACO.2303 CHESTE	8.865	9.204	8.147	9.344	9.829	8.816	8.021	7.248	8.536	8.593	8.255	8.153	**103.011**
CEN.ACO.00230 CS CHESTE	8.865	9.204	8.147	9.344	9.829	8.816	8.021	7.248	8.536	8.593	8.255	8.153	**103.011**
MFC	3.209	3.247	2.916	3.342	3.523	3.186	2.796	2.634	2.956	3.185	2.916	2.798	**36.708**
PAP	720	608	542	535	591	532	588	470	557	644	610	683	**7.080**
ENF	2.493	3.168	2.491	2.766	2.965	2.828	2.239	1.765	2.784	2.338	2.415	2.069	**30.321**
ATC	1.778	1.357	1.447	1.630	1.614	1.419	1.536	1.600	1.482	1.474	1.542	1.893	**18.772**
MAT	136	154		198	176	184	81	121	227	171	169	143	**1.760**
FISI	529	670	751	873	960	667	781	658	530	776	594	549	**8.338**
TSO										5	9	18	**32**
ZON.ACO.2304 CHIVA	11.378	10.315	9.931	10.258	10.536	10.007	10.838	8.540	10.171	12.807	10.335	9.900	**125.016**
CEN.ACO.00231 CS CHIVA	10.672	9.732	9.343	9.639	9.924	9.359	10.155	7.825	9.622	11.912	9.665	9.220	**117.068**
MFC	3.403	3.325	3.210	3.293	3.573	3.310	3.680	2.556	3.472	3.677	3.351	3.011	**39.861**
PAP	1.092	879	839	827	897	667	711	493	746	892	856	872	**9.771**
ENF	3.082	2.939	2.875	2.849	2.838	2.768	2.997	2.351	2.775	4.611	2.866	2.541	**35.492**
ATC	2.302	1.591	1.807	1.818	1.754	1.733	1.720	2.016	1.789	1.760	1.625	2.005	**21.920**
MAT	339	413		276	334	351	390	109	301	322	336	274	**3.445**
FISI	454	585	612	576	528	530	657	300	539	649	612	505	**6.547**
TSO										1	19	12	**32**
CEN.ACO.02120 CA CALICANTO	456	382	394	397	434	438	408	469	332	637	518	464	**5.329**
MFC	456	382	394	397	434	438	408	469	332	637	518	464	**5.329**
CEN.ACO.02121 CA SIERRA PERENCHIZA	250	201	194	222	178	210	264	219	215	258	152	215	**2.578**
MFC	250	201	194	222	178	210	264	219	215	258	152	215	**2.578**
CEN.ACO.03793 C.A. EL BOSQUE							11	27	2			1	**41**
MFC							11	27	2			1	**41**
ZON.ACO.2305 MANISES	28.429	26.242	25.855	26.940	28.089	25.457	23.166	17.258	25.691	30.369	26.532	24.365	**308.393**
CEN.ACO.00232 CS MANISES	20.101	17.991	18.043	19.367	19.772	17.879	16.763	12.569	17.718	21.255	18.646	17.352	**217.456**
MFC	8.063	7.372	7.230	6.748	7.145	6.757	6.743	5.194	7.383	7.982	6.880	6.176	**83.673**
PAP	2.344	1.930	1.902	1.854	1.811	1.849	1.383	1.041	1.678	2.128	2.176	2.187	**22.283**
ENF	5.409	5.440	5.873	6.874	7.043	5.528	5.116	3.257	5.029	6.887	5.737	4.846	**67.039**
ATC	3.421	2.398	2.851	3.040	2.802	2.745	2.683	2.450	2.744	3.183	2.881	3.343	**34.541**
MAT	677	647		692	774	787	694	486	699	814	771	618	**7.659**
TSO	187	204	187	159	197	213	144	141	185	261	201	182	**2.261**

11 RESULTADOS CLAVE

ACTIVIDAD TOTAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	TOTAL
CEN.ACO.00726 CA MANISES EL CARMEN	2.325	2.260	2.135	2.011	2.338	2.159	1.551	1.339	2.278	2.430	2.140	1.953	**24.919**
MFC	1.493	1.339	1.254	1.178	1.429	1.270	928	850	1.317	1.364	1.160	1.090	**14.672**
ENF	832	921	881	833	909	889	623	489	961	1.066	980	863	**10.247**
FISI													
CEN.ACO.00773 CA MANISES ELS XIPRE	6.003	5.991	5.677	5.562	5.979	5.419	4.852	3.350	5.695	6.684	5.746	5.060	**66.018**
MFC	2.780	2.822	2.539	2.461	2.812	2.470	2.430	1.726	2.704	2.931	2.419	2.192	**30.286**
PAP	1.028	995	945	904	912	873	668	458	882	1.162	1.053	976	**10.856**
ENF	2.195	2.174	2.193	2.197	2.255	2.076	1.754	1.166	2.109	2.591	2.274	1.892	**24.876**
TSO													
ZON.ACO.2306 QUART DE POBLET	24.064	22.150	21.085	20.956	22.778	23.222	20.060	14.460	21.566	24.575	21.703	20.543	**257.162**
CEN.ACO.00234 CS QUART DE POBLET	24.064	22.150	21.085	20.956	22.778	23.222	20.060	14.460	21.566	24.575	21.703	20.543	**257.162**
MFC	10.401	9.565	9.065	8.802	9.609	9.515	8.437	6.325	9.364	10.257	9.161	7.922	**108.423**
PAP	2.079	1.785	1.772	1.627	1.759	1.688	1.193	841	1.506	1.957	1.666	1.871	**19.744**
ENF	6.786	6.655	6.268	6.095	6.817	7.658	6.809	4.273	6.293	7.519	6.513	6.147	**77.833**
ATC	2.842	2.041	2.519	2.362	2.193	2.061	2.162	1.955	2.434	2.724	2.329	2.972	**28.594**
MAT	631	648		653	622	589	421	348	540	630	544	558	**6.184**
FISI	1.059	1.199	1.186	1.168	1.524	1.444	795	650	1.141	1.184	1.249	872	**13.471**
TSO	266	257	275	249	254	267	243	68	288	304	241	201	**2.913**
ZON.ACO.2307 RIBA-ROJA DE TURIA	18.995	16.909	16.004	16.131	16.232	15.933	14.606	12.045	17.895	18.979	17.195	15.812	**196.736**
CEN.ACO.00210 CA LORIGUILLA	1.868	1.501	1.577	1.530	1.695	1.533	1.505	1.254	1.667	1.827	1.543	1.746	**19.246**
MFC	1.050	874	987	872	1.012	882	1.026	850	1.034	1.036	825	1.011	**11.459**
PAP	147	81	86	90	97	107			59	91	90	118	**966**
ENF	671	546	504	568	586	544	479	404	574	700	628	617	**6.821**
CEN.ACO.00211 CS RIBA-ROJA TURIA	17.127	15.408	14.427	14.601	14.537	14.400	13.101	10.791	16.228	17.152	15.652	14.066	**177.490**
MFC	6.407	5.733	5.344	5.024	5.473	5.283	5.308	4.089	5.890	5.933	5.801	5.004	**65.289**
PAP	1.782	1.499	1.580	1.413	1.270	1.423	1.408	835	1.431	1.479	1.557	1.526	**17.203**
ENF	5.131	5.075	4.776	4.817	4.396	4.410	3.464	3.020	5.457	5.969	4.716	4.069	**55.300**
ATC	2.683	1.998	2.293	2.287	2.049	2.003	2.018	2.241	2.230	2.478	2.332	2.492	**27.104**
MAT	647	610		637	648	651	658	365	583	781	711	502	**6.793**
FISI	477	493	434	423	701	630	245	241	637	512	535	473	**5.801**

11 RESULTADOS CLAVE

ACTIVIDAD TOTAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	TOTAL
ZON.ACO.2308 TURIS	9.296	8.544	7.958	8.424	9.070	9.017	9.654	8.270	8.769	9.451	8.758	8.507	**105.718**
CEN.ACO.00235 CA GODELLETA	2.454	2.370	2.249	2.334	2.797	2.357	2.801	1.914	2.500	2.264	2.298	2.280	**28.618**
MFC	1.147	1.211	1.190	1.175	1.276	1.201	1.502	950	1.317	1.041	1.106	1.131	**14.247**
PAP	278	252	295	255	277	199	291	200	251	235	268	277	**3.078**
ENF	973	850	764	864	1.204	924	962	737	892	960	884	839	**10.853**
MAT	56	57		40	40	33	46	27	40	28	40	33	**440**
CEN.ACO.00236 CS TURIS	6.842	6.174	5.709	6.090	6.273	6.660	6.853	6.356	6.269	7.187	6.460	6.227	**77.100**
MFC	2.782	2.408	2.443	2.327	2.432	2.437	2.579	2.258	2.473	2.674	2.362	2.293	**29.468**
PAP	471	485	441	410	526	466	385	381	483	498	457	464	**5.467**
ENF	1.682	1.743	1.515	1.609	1.758	2.271	1.965	1.861	1.731	2.367	2.056	1.727	**22.285**
ATC	1.675	1.264	1.310	1.529	1.293	1.235	1.606	1.728	1.334	1.472	1.340	1.540	**17.326**
MAT	232	274		215	264	251	318	128	248	171	235	187	**2.523**
TSO										5	10	16	**31**
ZON.ACO.2309 MISLATA	37.675	33.204	32.564	32.033	34.814	33.637	29.928	21.337	31.427	37.978	34.538	32.376	**391.511**
CEN.ACO.00233 CS MISLATA	26.316	23.211	22.885	22.551	24.262	23.292	21.455	15.355	22.221	26.515	23.656	23.170	**274.889**
MFC	12.007	11.564	11.362	10.788	11.655	11.172	10.986	7.325	11.151	12.482	10.829	10.155	**131.476**
PAP	2.441	2.044	2.178	1.836	2.048	1.914	1.508	1.055	1.980	2.351	1.939	2.346	**23.640**
ENF	6.396	5.272	5.464	5.256	5.905	5.662	4.684	3.192	4.833	6.624	6.453	5.897	**65.638**
ATC	4.289	3.211	3.746	3.513	3.255	3.203	3.267	3.029	3.397	3.725	3.250	3.783	**41.668**
MAT	1.021	950		1.016	1.241	1.259	839	643	643	1.138	1.020	877	**10.647**
FISI													
TSO	162	170	135	142	158	82	171	111	217	195	165	112	**1.820**
CEN.ACO.02498 CA MISLATA	11.359	9.993	9.679	9.482	10.552	10.345	8.473	5.982	9.206	11.463	10.882	9.206	**116.622**
MFC	6.592	5.840	5.629	5.398	6.047	5.899	5.122	3.718	5.508	6.309	5.898	5.274	**67.234**
PAP	1.277	1.048	1.074	960	989	1.078	741	590	1.024	1.217	1.118	1.089	**12.205**
ENF	3.490	3.105	2.976	3.124	3.516	3.368	2.610	1.674	2.674	3.937	3.866	2.843	**37.183**
ZON.ACO.2300 DESCONOCIDA	6.851	7.119	6.379	7.516	8.120	7.960	7.899	3.490	8.292	8.053	7.948	6.511	**86.138**
CEN.ACO.00966 C.S.M. DE ALDAIA	1.631	1.696	1.570	1.442	1.570	1.581	1.542	709	1.705	1.614	1.606	1.382	**18.048**
USM	1.631	1.696	1.570	1.442	1.570	1.581	1.542	709	1.705	1.614	1.606	1.382	**18.048**
CEN.ACO.01012 C.C.A. DE MANISES	672	687	644	681	722	620	489	397	591	708	801	531	**7.543**
UCA	672	687	644	681	722	620	489	397	591	708	801	531	**7.543**

11 RESULTADOS CLAVE

ACTIVIDAD TOTAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	TOTAL
													5.127
CEN.ACO.01032 C.S.S.R. DE MANISES	368	504	476	468	454	466	303	293	426	506	460	403	**5.127**
SSYR	368	504	476	468	454	466	303	293	426	506	460	403	**2.607**
CEN.ACO.01042 C.O. DE MANISES				353	298	303	327	113	328	333	300	252	**2.607**
ODP				353	298	303	327	113	328	333	300	252	**3.934**
CEN.ACO.02033 C.S.S.R. QUART DE P.	340	324	249	326	430	438	426	59	347	303	385	307	**3.934**
SSYR	340	324	249	326	430	438	426	59	347	303	385	307	**4.613**
CEN.ACO.02034 C.S.S.R. DE BUÑOL	509	553	412	410	375	351	502	33	454	451	375	188	**4.613**
SSYR	509	553	412	410	375	351	502	33	454	451	375	188	**4.190**
CEN.ACO.02038 C.S.S.R. DE ALDAIA	375	430	336	341	391	382	426	15	392	440	380	282	**4.190**
SSYR	375	430	336	341	391	382	426	15	392	440	380	282	**8.761**
CEN.ACO.02063 C.S.M. DE MISLATA	711	781	777	792	792	872	806	387	725	728	755	635	**8.761**
USM	711	781	777	792	792	872	806	387	725	728	755	635	**5.617**
CEN.ACO.02064 C.S.M. DE BUÑOL	461	454	472	431	410	483	545	288	581	577	414	501	**5.617**
USM	461	454	472	431	410	483	545	288	581	577	414	501	**14.214**
CEN.ACO.02065 C.S.M. DE MANISES	1.246	1.347	1.175	1.246	1.392	1.286	1.248	459	1.370	1.272	1.184	989	**14.214**
USM	1.246	1.347	1.175	1.246	1.392	1.286	1.248	459	1.370	1.272	1.184	989	**2.119**
CEN.ACO.02188 C.O. DE BUÑOL				205	270	203	299	159	249	255	258	221	**2.119**
ODP				205	270	203	299	159	249	255	258	221	**1.912**
CEN.ACO.02527 CO QUART DE P.				189	301	258	246	67	221	187	267	176	**1.912**
ODP				189	301	258	246	67	221	187	267	176	**2.251**
CEN.ACO.02535 C.O. DE MISLATA				195	271	279	209	184	322	287	307	197	**2.251**
ODP				195	271	279	209	184	322	287	307	197	
CEN.ACO.02944 INSPEC. SECCION													
23-01 MAN	538	343	268	437	444	438	531	327	581	392	456	446	**5.201**
INSPECCION	538	343	268	437	444	438	531	327	581	392	456	446	**5.201**
CEN.ACO.03088 H. ANTIGUO HOSP. MILITAR													
TSO													
CEN.ACO.03856 INSPEC. SECCION 23-02													
INSPECCION												1	**1**
CEN.ACO.90212 C.S.P. DE MANISES MFC												1	**1**
CEN.ACO.01042 U.O. DE MANISES													
ODP													

11 RESULTADOS CLAVE

III. HOSPITAL DE CRÓNICOS DE MISLATA.

El Hospital de Atención a Crónicos y Larga Estancia (HACLE) de Mislata registró en 2014 un total 7.670 estancias hospitalarias en sus distintas unidades funcionales:

El centro realiza atención especializada a pacientes crónicos que requieren cuidados paliativos o son convalecientes postquirúrgicos de larga recuperación o sufren procesos infecciosos crónicos.

El hospital también realiza atención y recuperación de adultos que han sufrido un daño cerebral tanto en pacientes hospitalizados como de manera ambulatoria tras el alta.

- **Unidad de Convalecencia.**
- **Unidad de Daño Cerebral.**
- **Unidad de Cuidados Paliativos.**
- **Unidades de Apoyo.**

Hospitalización HACLE													
Ingresos	17	21	16	21	18	20	22	25	11	18	14	20	**223**
Estancias	645	585	660	622	611	619	636	707	672	648	621	634	**7.660**
Altas	18	21	16	21	20	18	21	24	12	19	16	18	**16**

11 RESULTADOS CLAVE

Memoria económica

	2014
Ingresos de Eplotación	148.042,00
Gastos de Eplotación	-128.597,00
Aprovisionamientos	-68.528,00
Personal	-53.007,00
Otros Gastos	-7.062,00
Amortizaciones	0,00
Resultado de Explotación	19.445,00
Inversiones Anuales	2.081,00
Gastos de puesta en marcha	0,00
Inversiones anuales acumuladas	109.065,00
Gastos de puerta en marcha acumulados	10.230,00

GENERALITAT VALENCIANA
CONSELLERIA DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA

Hospital de Manises