

# "Noticias del 12"

## Balance asistencial del año 2005

El Hospital trabajó el pasado año a un ritmo parecido al de 2004, en lo que a actividad asistencial se refiere. Así lo demuestran los datos de cierre, que reflejan un incremento en algunas áreas, aunque la mayoría se mantienen en cifras parecidas.

Sin embargo, la actividad realizada por el centro es muy elevada. Un ejemplo de ello es el número de ingresos, las consultas primeras y sucesivas, y el número de técnicas diagnósticas. Estas cifras permiten situarnos en una posición similar o incluso superior a la de otros hospitales de nuestro mismo nivel.

### Datos más relevantes

	2004	2005
<b>HOSPITALIZACIÓN</b>		
Ingresos programados	15.592	15.269
Ingresos urgentes	26.681	26.651
Ingresos totales	42.273	41.920
Estancia media depurada	7,5	7,5
Peso medio	1,79	1,81
Índice complejidad	1,03	1,03
IEMA Hospital	1,09	1,09
<b>INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS</b>		
Programadas hospitalizadas	12.904	12.793
Programadas ambulatorias	14.923	14.792
Urgentes hospitalizadas	6.340	6.301
Urgentes ambulatorias	1.361	1.414
Hospit. Apoyo recursos propios	5.855	5.786
<b>CONSULTAS</b>		
Primeras	430.653	435.439
Sucesivas	842.594	833.871
Totales	1.273.247	1.269.310
Primeras procedentes de AP	261.208	266.954
% Primeras At. Primaria	60,65	61,31
<b>URGENCIAS</b>		
Atendidas	282.898	286.222
% Ingresadas	9,4	8,6
<b>TÉCNICAS DIAGNÓSTICAS</b>		
Determinaciones analíticas	10.091.354	11.291.797
Rx convencional	375.140	382.931
Ecografías	69.680	69.508
Eco-Doppler	6.487	7.016
Mamografías	28.342	27.674
TAC	28.775	29.752
Resonancias	7.522	7.561
Radiología Vascular Diagnóstica	704	764
Radiología Vascular Terapéutica	560	598
Gammagrafías	11.659	11.186
Hemodinámica Diagnóstica	1.256	1.063
Hemodinámica Terapéutica	1.104	1.152
Endoscopias	10.975	11.422
Ecocardiogramas	8.650	13.143
Ergometrías	1.880	1.950
Citologías	59.950	58.889

### Primeras intervenciones de este tipo en la Comunidad de Madrid

## Realizamos con éxito una técnica quirúrgica intrauterina a mujeres con embarazo múltiple

Un equipo de profesionales del Servicio de Ginecología y Obstetricia de nuestro Hospital ha realizado recientemente varios procedimientos quirúrgicos intrauterinos a mujeres con embarazo múltiple en las que dos fetos compartían la misma placenta, más conocido como gestación monocorial. Las intervenciones se han llevado a cabo con éxito en cuatro casos, con resultados equiparables a los publicados hasta el momento.

Los procedimientos se han practicado en situaciones en las que uno de los fetos estaba afectado gravemente y era previsible su muerte intrauterina. Esta circunstancia suele provocar el fallecimiento del resto de los fetos en el 30 ó 40 por ciento de los casos o lesiones neurológicas secundarias hasta en el 50 por ciento de los supervivientes.

El motivo de este negativo desenlace radica en que las circulaciones sanguíneas de los fetos están unidas entre sí mediante conexiones vasculares existentes en la placenta, presentes en prácticamente todos los casos de gestación múltiple monocorial. De este modo, cuando la vida de uno de los fetos corre peligro o termina, pone en riesgo la del resto.

Este tipo de técnicas permiten independizar las circulaciones y evitar complicaciones serias al feto



El Dr. José M<sup>o</sup> Hernández García, jefe del Servicio de Ginecología y Obstetricia (dcha.), junto al Dr. Alberto Galindo, coordinador de la Unidad de Diagnóstico Prenatal.

sano. De todas ellas, la más extendida hasta el momento es la oclusión de la circulación sanguínea del cordón umbilical, ya que sus resultados pueden considerarse excelentes. El procedimiento se realiza bajo control ecográfico y con anestesia local, lo que aporta importantes beneficios para la paciente.

### GESTACIONES MÚLTIPLES

Los médicos que han realizado esta técnica, que hasta ahora no se había llevado a cabo en ningún hospital de la Comunidad de Madrid, han destacado la relevancia de este tipo de procedimientos, ya que permite

la evolución favorable de un feto en casos de gestación múltiple, en los que aparecen problemas que pueden comprometer la vida de los dos.

El doctor Alberto Galindo, coordinador de la Unidad de Diagnóstico Prenatal de nuestro Hospital, ha destacado que "a lo largo de la última década la posibilidad de aplicar con éxito un tratamiento intrauterino en algunas gestaciones complicadas se ha convertido en una realidad y hoy en día se incluyen estos procedimientos con normalidad en los protocolos de manejo de algunos problemas fetales".



INSTALADO UN NUEVO ACELERADOR LINEAL.— En la fotografía, el nuevo acelerador lineal que ha sido instalado en el Servicio de Oncología Radioterápica y que ya está en marcha. A esta nueva instalación se suman otros equipos que han entrado en funcionamiento recientemente en el Hospital o que lo harán próximamente, como dos nuevos TAC del Servicio de Radiodiagnóstico.

# Más de 2.000 trasplantes renales

La solvencia de un programa que nació al unísono con el hospital

El día 6 de mayo de 2004 se realizó en el Hospital el trasplante renal número 2.000. Lejos de celebrarlo con grandes eventos, nuestro pequeño homenaje al programa de trasplante se hizo redoblando la actividad trasplantadora renal durante ese año y el siguiente, en el que alcanzamos la cifra histórica de 159 intervenciones de este tipo.



Parte de los profesionales que participan en este tipo de trasplante.

El programa de tras-

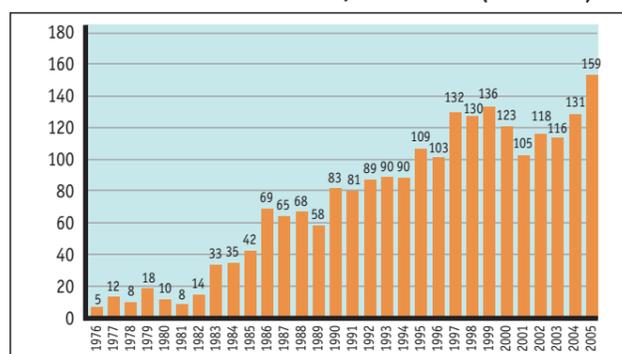
plante renal inició su actividad en el Hospital en septiembre de 1976, tan solo tres años después de la inauguración. El apoyo decidido de todas las direcciones, junto al impulso de todos los profesionales que han trabajado y trabajan en él, ha posibilitado su crecimiento. Desde el comienzo de su andadura, nuestro programa de trasplante renal es un ejemplo de colaboración médico-quirúrgica entre los servicios de Urología y Nefrología, con la inestimable ayuda de los Servicios de Anestesia e Inmunología. En la mente de estos servicios ha estado siempre el ofrecer una alternativa terapéutica más eficaz a los enfermos con insuficiencia renal terminal, sometidos a diálisis.

Aunque los principios fueron tímidos en cuanto al número de las intervenciones realizadas anualmente, a partir de mediados de los 80 éramos el primer hospital trasplantador renal de la Comunidad de Madrid y en los años siguientes hemos alcanzado en diferentes ocasiones el primer lugar del país.

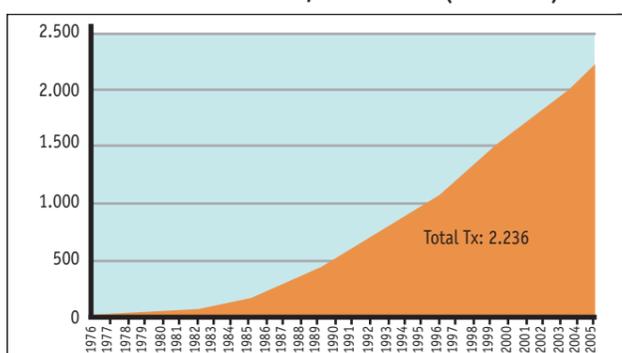
El primer trasplante renal se hizo en septiembre de 1976, a un varón de 28 años con un riñón procedente de un donante de 25. Aunque las terapias inmunosupresoras en aquella época no alcanzaban la potencia actual, este receptor consiguió una adecuada supervivencia del injerto, sin que el rechazo agudo deteriorara su trasplante. Debimos esperar hasta octubre de 1983 para celebrar el trasplante número 100, que curiosamente correspondió a uno de nuestros capellanes. Sin librarse de múltiples complicaciones médicas y quirúrgicas, que finalmente logró superar, mantuvo su riñón durante 17 años. Actualmente tiene un segundo trasplante funcional que esperamos dure tanto como su primer riñón. El trasplante número 500 se realizó en 1990, siendo celebrado en un acto conjunto entre enfermos, facultativos y personal sanitario en general que se llevó a cabo en nuestro salón de actos.

El Hospital contribuyó sustancialmente al desarrollo y profesionalización de la coordinación de trasplantes y del proceso de donación y trasplante en España. En el marco de este impulso a la donación, nuestro programa incrementó sustancialmente el número de trasplantes anuales, pasando de cifras que no superaban los 65 tras-

Evolución anual del número de trasplantes renales (1976-2005)



Número acumulativo de trasplantes renales (1976-2005)



plantes por año a finales de los ochenta, a estar en guarismos cercanos a 100 en la primera mitad de los noventa y superar con creces estos números a partir de 1995.

A partir del año 1997 comenzamos un programa vanguardista de trasplante renal doble cuando los donantes eran de edad extremadamente avanzada, que ha sido reconocido internacionalmente. Desde el inicio del programa

se han realizado 88 dobles trasplantes, con una edad media del donante de 75 años. Ninguna serie publicada en la literatura describe edades tan avanzadas del donante renal.

Paralelamente al desarrollo del trasplante renal doble con donantes de edad avanzada, se puso en marcha también un ambicioso programa para trasplantar a los receptores de edad avanzada con donantes mayores, mediante un trasplante simple. Desde 1997 hemos realizado 275 trasplantes simples en receptores mayores con una media de edad del donante de 70 años y una media de edad del receptor de 63.

Hemos sido el segundo Hospital en España en alcanzar los 500, los 1.000 y los 2.000 trasplantes renales, por detrás del Clínico de Barcelona, aunque hay que tener en cuenta que nosotros iniciamos nuestro programa de trasplante renal 11 años más tarde que ellos.

## NUEVO TRASPLANTE VIVO-VIVO POR LAPAROSCOPIA

Aunque el primer trasplante de vivo se realizó en julio de 1984, nuestra actividad en trasplante renal con donante vivo ha sido escasa, no superando más allá del 1%. Desde hace 2 años hemos potenciado este tipo de trasplante, sobre todo en personas jóvenes que permanecen un prolongado tiempo en lista de espera de un donante fallecido. En la actualidad, se está realizando en nuestro centro aproximadamente un 5% de los trasplantes con donantes procedentes de vivo, porcentaje que es superior a la media nacional, que es de un 3,8%. Recientemente este programa de trasplante de donante vivo ha recibido un impulso crucial, al introducir el equipo de Urología, con éxito, la técnica de nefrectomía por laparoscopia al donante antes del trasplante. Ésta reduce sustancialmente la morbilidad postoperatoria, aliviando de forma significativa el sufrimiento del paciente que cede altruistamente uno de sus riñones.

Nuestro Hospital ha sido pionero también en la realización de trasplantes combinados con otros órganos sólidos. El primero de ellos se realizó simultáneamente con un hígado el 11 de noviembre de 1987, y posteriormente se han realizado trasplantes combinados de riñón y corazón. Actualmente y desde el año 1996, somos centro de referencia de la Comunidad de Madrid para trasplantes simultáneos páncreas-riñón en pacientes diabéticos tipo I con insuficiencia renal terminal.

Desde el pasado año, con la colaboración del SUMMA 112, hemos puesto en marcha un original programa de donantes en asistolia con traslado en helicóptero. Se han realizado cuatro trasplantes renales con riñones procedentes de estos donantes que han sido perfectamente funcionantes.

Toda esta actividad trasplantadora ha dado lugar a la publicación de una gran cantidad de trabajos científicos, plasmados en comunicaciones a congresos, tesis doctorales y artículos y revisiones editados en revistas y libros médicos, tanto nacionales como internacionales. Además, hemos tenido la oportunidad de colaborar en el desarrollo de los más importantes inmunosupresores que actualmente se utilizan para prevenir el rechazo de trasplante de órganos sólidos.

Con todo ello nuestro objetivo ha sido mejorar la supervivencia de los enfermos con insuficiencia renal terminal e incrementar su calidad de vida. Pero, no queremos finalizar sin dedicar un emotivo recuerdo a todos los donantes y sus familiares que han hecho posible los 2.230 trasplantes que hemos realizado. Sin la heroicidad que supuso este gesto solidario que hizo posible salvar la vida de otras personas, no habría podido llevarse a cabo este programa de trasplante renal.

**Dr. Amado Andrés, Coordinador de Trasplantes**  
**Dr. Oscar Leiva, Jefe Servicio de Urología**  
**Dr. José María Morales, Adjunto Servicio de Nefrología**  
**Dr. Rafael Díaz, Jefe Sección de Urología**

## Cursos y Jornadas Científicas en el Hospital

AVANCES EN DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO DEL CÁNCER DE PULMÓN

Más de 100 especialistas se reunieron el mes de marzo en el Hospital, para analizar los últimos avances en cáncer de pulmón, como la biología molecular, los nuevos procedimientos quirúrgicos o endoscópicos y la utilización de quimioterapia como tratamiento antes y después de la cirugía. Esta ha sido la sexta edición del Curso de Avances en Cáncer de Pulmón, organizado por el Servicio de Neumología.

Esta enfermedad afecta cada año a más de 18.000 nuevas personas y tiene un índice de supervivencia a los 5 años de alrededor del 15 por ciento. De ahí la importancia de este tipo de encuentros.

JORNADA CIENTÍFICA SOBRE LAS ÚLTIMAS NOVEDADES EN EL TRATAMIENTO DE LA MENOPAUSIA

Un importante grupo de especialistas en Ginecología se reunieron también ese mismo mes, con el objetivo de conocer los últimos avances en el tratamiento de las mujeres con problemas durante la menopausia.

Como conclusiones del encuentro los expertos recomendaron que las mujeres adopten hábitos de vida saludables previamente y durante esta

En nuestro Centro se diagnostican y tratan cada año unos 300 casos de cáncer de este tipo y se actúa de forma homogénea en relación con las normas elaboradas por el Grupo Cooperativo de Carcinoma Broncogénico del Hospital (GCCB-H12X) ([www.mbeneumologia.org/pautaCB](http://www.mbeneumologia.org/pautaCB)), formado básicamente por los Servicios de Neumología, Cirugía de Tórax, Oncología Médica y Oncología Radioterápica, aunque Anatomía Patológica y Radiodiagnóstico también están asociados de forma muy activa.

Además, desarrollamos actualmente diversas líneas de investigación de tipo multicéntrico y multidisciplinario, centradas en la aplicación de técnicas bioquímicas y moleculares.

etapa de su vida, ya que de este modo pueden llegar a evitar la aparición de los síntomas asociados al climaterio. Además, analizaron la idoneidad del tratamiento farmacológico mediante Terapia Hormonal Sustitutiva (THS).

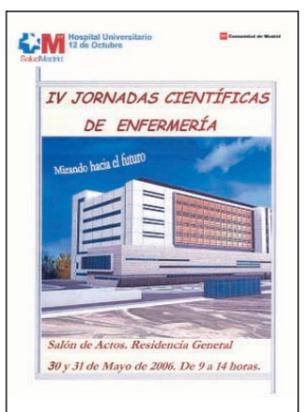
Nuestro Hospital cuenta con una Unidad específica sobre Menopausia, dependiente del Servicio de Obstetricia y Ginecología. En ella se atienden aproximadamente unas 1.800 mujeres al año con este tipo de problemas.

REUNIÓN CIENTÍFICA DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA

Los profesionales de Enfermería del Hospital se reúnen en mayo, en las IV Jornadas Científicas, para presentar los trabajos que han realizando y que han sido publicados o expuestos en congresos, jornadas o eventos sanitarios regionales, nacionales o internacionales.

CELEBRADA LA IV SESIÓN GENERAL ANUAL DE CÁNCER EN EL HOSPITAL

Un importante grupo de profesionales han participado en la cuarta edición de la Sesión General de Cáncer en el Hospital, que se celebra una vez al año, organizada por la Comisión y el Registro de Tumores. En esta ocasión se presentó el informe de resultados del Registro



Hospitalario de Tumores: Quinquenio 1999-2003 y varios trabajos relacionados con los tumores de origen desconocido, carcinoma de esófago, neoplasia primaria múltiple, cáncer colorrectal y atención primaria, y linfomas no Hodgkin. El resumen de estas ponencias puede encontrarse en la página Intranet del Hospital, en el apartado Información de Interés.

## Convocamos el Primer Premio a la Calidad en Áreas de Gestión

El Hospital ha convocado el Primer Premio a la Calidad, dirigido a los servicios dependientes de las Áreas de Gestión de hospitales, centros de salud y otro tipo de organismos de este ámbito, tanto de carácter público como privado. Con esta convocatoria, que cuenta con el apoyo de la Dirección General de Calidad, Acreditación, Evaluación e Inspección de la Consejería de Sanidad y Consumo y de la Sociedad Española de Calidad Asistencial, se pretende promover la organización de las unidades e incentivar la gestión de los procesos en las áreas de gestión.

Se han fijado dos modalidades diferentes, de 2.000 y 3.000 euros respectivamente. En el primer caso, se valorará la mejor gestión de un proceso, a partir de algunos

aspectos, como la relevancia para la actividad diaria, monitorización, implantación de mejoras, sistematización y trabajo en equipo.

La segunda premiará a la mejor organización integral de una unidad o de un servicio, valorando otros aspectos diferentes, como el liderazgo; gestión de recursos humanos, infraestructura, procesos y resultados, y mejora continua.

### PLAZO DE PRESENTACIÓN

Los proyectos presentados a esta convocatoria, pueden estar en fase de desarrollo o haber finalizado ya. Deben versar sobre logística y servicios generales, control de gestión y sistemas de información, gestión económica-financiera, gestión de pacientes y documenta-

ción clínica o recursos humanos.

Ambos premios serán entregados en el I Encuentro sobre Calidad en Áreas de Gestión que se celebrará el próximo 15 de junio en nuestro Centro. El jurado que decidirá quiénes son los ganadores estará compuesto por la Directora General de Calidad, Acreditación, Evaluación e Inspección y el Subdirector General de Calidad de la Consejería de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid; el Presidente de la Sociedad Española de Calidad Asistencial; el Director Gerente y los Directores de Gestión y Servicios Generales, Gestión de Pacientes y Sistemas de Información y Recursos Humanos y el Coordinador de Calidad del Hospital, así como representantes de la dirección de las empresas patrocinadoras.

### Dependiente del Servicio de Psiquiatría

## Nuevo dispositivo de Salud Mental en Valdemoro

Desde fechas recientes, contamos con un nuevo dispositivo asistencial para Salud Mental situado en Valdemoro, cuya atención va a ser prestada por profesionales dependientes del Servicio de Psiquiatría y Salud Mental de nuestro Hospital. Está formado por dos psiquiatras, una psicóloga, una D.U.E., una trabajadora social y una auxiliar administrativa. Provisionalmente su ubicación se mantendrá en el mismo lugar en el que anteriormente existían unas consultas sobre esta misma especialidad.

Hasta ahora las necesidades de los habitantes de esta localidad eran atendidas a tiempo parcial por el Equipo de Salud Mental de Aranjuez, colaboración que dependía de un concierto entre la Comunidad de Madrid y el Complejo Asistencial

Benito Menni, de la Congregación de las Hermanas Hospitalarias, situado en Ciempozuelos. Los profesionales que desarrollaban esa actividad lo hacían también entre otros núcleos rurales próximos.

Este cambio supone una mejora cuantitativa y cualitativa de la atención de los problemas de Salud Mental en Valdemoro. Nuestros profesionales se dedicarán de forma exclusiva a la población de este municipio, de lunes a viernes en turno de mañana. En definitiva, esto supondrá un incremento de actividad asistencial, dedicado tanto a la población adulta, como a niños y adolescentes.

Se estima que este nuevo dispositivo podrá atender a lo largo del año a unos 750 nuevos pacientes y realizar más de 6.000 revisiones de seguimiento.

## Las Comisiones Clínicas del Hospital ya tienen nuevos miembros

Recientemente ha concluido el proceso de renovación de las Comisiones Clínicas del Hospital que se inició en julio de 2005, previa evaluación de la Junta Técnico Asistencial (JTA) y la Comisión de Central de Garantía de Calidad.

La Unidad de Calidad realizó la difusión de la convocatoria a través de carteles en los tabloneros de anuncios e Intranet y cartas informativas a los mandos intermedios. La recepción de las solicitudes se realizó en octubre del pasado año, presentándose 247 personas. Finalmente, en los meses de noviembre y diciembre la JTA eligió 192 candidaturas, mediante grupos de selección en función de los perfiles a cubrir en cada una de las Comisiones (ver cuadro). La propuesta de la Dirección Médica fue aprobada por este órgano el 2 de Diciembre de 2005 y, a partir de ahí, se inició el proceso de constitución.

En este momento todas cuentan ya con presidente y secretario:

### Comisión de Biblioteca

**Presidente:** Miguel Morató Miguel, Supervisor Ginecología, Planta 5ª.  
**Secretario:** Enrique Mencía Gutiérrez, Médico Adjunto Oftalmología.

### Comisión Cuidados de Enfermería

**Presidenta:** Pilar González Sanz, Enfermera Subdirección Enfermería.  
**Secretaria:** Mª José Durá Jiménez, Supervisora Área Funcional.

### Comisión de Docencia

**Presidente:** Carmelo Serrano Hernández, Médico Adjunto Radiodiagnóstico.  
**Secretaria:** Esther Buenache Díaz, Auxiliar Administrativo Unidad Calidad.

### Solicitudes y candidaturas

TOTAL SOLICITUDES: 247		
	Nº	%
Facultativos	167	67,6
Sanitarios no facultativos	49	19,8
Gestión y servicios generales	14	5,6
Otros	4	1,6
Antiguos miembros	95	38,4
Nuevos	152	61,5
TOTAL ADMITIDOS: 192		
	Nº	%
Facultativos	105	42,5
Sanitarios no facultativos	38	19,7
Gestión y servicios generales	13	6,7
Otros	3	1,5
Antiguos miembros	95	49,4
Nuevos	97	50,5

### Comité Ético de Investigación Clínica

**Presidente:** José Mª Morales Cerdán, Médico Adjunto Consulta Trasplante Renal, Nefrología.

**Secretaria:** María Ugalde Díez, Técnico Superior del CEIC.

### Comisión de Farmacia y Terapéutica

**Presidente:** Alberto Herreros de Tejada, Jefe Servicio Farmacia.

**Secretario:** José Miguel Ferrari, Médico Adjunto Farmacia.

### Comisión de Historias Clínicas

**Presidenta:** Esperanza Gutiérrez Díez, Jefe Sección Oftalmología.

**Secretaria:** Carmen Yolanda Fuentes Rodríguez, Médico Residente Medicina Preventiva.

### Comisión de Humanización

**Presidenta:** Mª Eugenia Laguna Escu-

dero, Supervisora Área Funcional.

**Secretaria:** Mª José Durá Jiménez, Supervisora Área Funcional.

### Comisión de Infección Hospitalaria

**Presidente:** Fernando Chaves Sánchez, FEA Microbiología.

**Secretario:** Rafael San Juan Garrido, Médico Adjunto Unidad Enfermedades Infecciosas.

### Comisión de Investigación

**Presidente:** Agustín Gómez de la Cámara, Médico Adjunto Unidad Epidemiología Clínica.

**Secretario:** Fernando Valero Bonilla, Jefe de Grupo Unidad Investigación.

### Comisión de Mortalidad

**Presidente:** Félix Alonso Navas, Jefe Sección Medicina Interna.

**Secretario:** Darío Toral Vázquez, Mé-

dico Adjunto UCI Trauma.

### Comisión de Tecnología y Adecuación de Medios Diagnósticos y Terapéuticos

**Presidenta:** Encarnación Ramírez Pérez, Jefe Servicio Radiodiagnóstico.

**Secretario:** Fernando Jara Sánchez, Médico Adjunto Traumatología.

### Comisión de Tejidos

**Presidente:** Pedro Rico Salas, Médico Adjunto Cirugía General y Aparato Digestivo C.

**Secretaria:** Mª Isabel Benavent Gordo, Jefe Servicio Cirugía Pediátrica.

### Comisión de Transfusión

**Presidenta:** Victoria Castells Armenter, Médico Adjunto Anestesiología y Reanimación.

**Secretario:** Luis Ercoreca Goicoechea, Médico Adjunto Hematología-Hemoterapia.

### Comisión de Trasplantes

**Presidente:** Amado de Andrés Belmonte, Coordinador de Trasplantes.

**Secretaria:** Mª Paz Cebrián Espejo, Enfermera Coordinación Trasplantes.

### Comisión de Tumores

**Presidente:** José Pérez-Regadera Gómez, Médico Adjunto Oncología Radioterápica.

**Secretario:** Francisco Colina Ruiz-Delgado, Jefe Sección Anatomía Patológica.

### Comisión de Urgencias del Hospital General

**Presidente:** Salvador Mateo Álvarez, Coordinador de Urgencias R. G.

**Secretaria:** Raquel Sauca Serrano, Supervisora Urgencias R.G.

### Comisión de Urgencias del Hospital Materno Infantil

**Presidente:** Jesús Grande García, Responsable Médico de Urgencias Ginecológicas.

**Secretaria:** Pilar Ramal Aranguéz, Supervisora Urgencias Pediátricas.

### Breves

➔ **El doctor Juan José Rufiñachas**, hasta fechas recientes jefe de Servicio de Cirugía Cardíaca, ha recibido la Medalla de Plata de la Comunidad de Madrid por su trayectoria profesional.

➔ **Seis profesionales del Servicio de Cirugía Pediátrica** han obtenido el premio a la mejor comunicación en el Congreso Anual de la Sociedad Española de Cirugía Laparoscópica, por el trabajo "Manejo de la patología diafragmática congénita con cirugía mínimamente invasiva".

➔ **El doctor Enrique Moreno**, jefe de Servicio de Cirugía General, Aparato Digestivo C y Trasplante de Órganos Abdominales, ha recibido una de las Medallas de Honor al Fomento de la Investigación, concedida por la Fundación García-Cabrero.

➔ **Creado en el Hospital un equipo de atención multidisciplinar** a los pacientes afectado por Esclerosis Lateral Amiotrófica, cuyo coordinador es el doctor Jesús Esteban, de Neurología.

➔ **Un grupo de enfermeras del Servicio de Cirugía Pediátrica** ha obtenido el premio al mejor póster, titulado "Registro y Valoración del dolor en una Unidad Pediátrica", en un congreso sobre Cirugía de la Infancia.

➔ **Enrique Orsi Portalo** es el nuevo secretario de la Sección Sindical de CC.OO. en el Hospital.

# Conociéndonos mejor

La Unidad de Información y Atención al Profesional cumple un año de actividad

## Al servicio de los trabajadores

En la primavera de 2005 nació en el Hospital la Unidad de Información y Atención al Profesional. Celebrado su primer cumpleaños, llega el momento de hacer balance de su aceptación por los trabajadores y de la labor realizada. A priori, parece que los resultados son buenos y así lo demuestra una encuesta de satisfacción que hicieron a principios de año. Para conocer mejor éstos y otros detalles, Carmen Hernández, responsable de la Unidad, ha contado a Noticias del 12 cómo han transcurrido estos 365 días.

—¿Cuáles son los cometidos de la Unidad?

Los trabajos que la Unidad asumió desde su puesta en marcha están recogidos en una norma aprobada por la Comisión de Dirección del Hospital. En ella se determina que nuestra cartera de servicios consiste en informar de manera activa y tramitar, en su caso, situaciones administrativas, jubilaciones, pruebas selectivas, promociones internas, ayudas al estudio, retribuciones, permisos y licencias e incompatibilidades, entre otros asuntos de índole laboral.

Nacimos con vocación de cambio y mejora continua, por lo que esta cartera de servicios se actualiza conforme a las necesidades de los profesionales, priorizando además en momentos puntuales la respuesta a necesidades concretas. Un ejemplo de ello es el importante número de certificados emitidos de oficio o a petición del interesado, como documentación a presentar en los distintos procesos de ofertas de empleo público y otros asuntos relacionados.

—¿Cuántos profesionales trabajan en ella y de qué categorías?



Profesionales que componen la Unidad de Información y Atención al Profesional.

—En la Unidad trabajamos cuatro profesionales: un Técnico de la Función Administrativa, un Administrativo y dos Auxiliares Administrativos.

—Transcurrido un año desde su creación ¿cuál es su percepción personal respecto a la valoración que de la Unidad hacen el resto de profesionales?

—Los resultados de la encuesta que realizamos a principio de año confirman que la Unidad se ha convertido en un elemento de mejora del Hospital. Antes, la información que se proporciona a cualquier profesional era buena, pero estaba dispersa y era necesario recurrir a distintas fuentes para poder conse-

guirla. Ahora está centralizada en la Unidad y eso marca un punto de diferencia positivo.

Considero que hemos añadido un plus, ya que muchas veces no sólo informamos, sino que también escuchamos; orientamos; hacemos de interlocutores con otros organismos públicos, intentando recabar los datos que nos son solicitados, ... En definitiva, hemos introducido un factor añadido que es la atención personal, superando el concepto de mera información.

Podríamos decir que el lema de la Unidad es el compromiso, en el sentido de cumplir con lo que nos piden en tiempo concreto y seguir los asuntos planteados hasta su solución final, sea la que sea.

Por último, nos empeñamos en garantizar en todo momento la confidencialidad de la consulta, procurando que ésta se realice en las mejores condiciones posibles de intimidad, especialmente en aquellos casos que son delicados y comprometidos para el profesional que acude a nosotros.

### ATENCIÓN PERSONAL

—¿Qué considera que es lo mejor y lo peor del servicio que ofrecen?

—Lo mejor, indudablemente, es esa atención personal. Lo peor, probablemente, el espacio destinado a nuestras instalaciones, que en ocasiones se queda pequeño, pues el número de profesionales que acuden a nosotros es cada vez mayor y, en momentos puntuales, muy elevado. No siempre podemos ofrecerles un lugar adecuado en el que puedan esperar a ser atendidos. Sin embargo, somos conscientes de que éste es un problema general del Hospital.

—¿Existen iniciativas de este tipo en otros centros sanitarios del país?

—Por la información que tenemos, estas unidades han sido ya desarrolladas en otras comunidades autónomas, aunque no siempre son como la nuestra y ni siquiera tienen el mismo nombre. En Madrid también se han creado unidades similares.

—Y a partir de ahora, ¿qué objetivos se marcan?

—Sobre todo seguir mejorando. Vamos a potenciar el uso de herramientas informáticas que nos permitan hacer llegar información a los profesionales, sin necesidad de recurrir al papel o a la comunicación verbal. Fundamentalmente, nos apoyaremos en la Intranet. Además, queremos avanzar en la respuesta a las consultas que se realizan por teléfono, especialmente para los profesionales que trabajan en Centros de Especialidades.

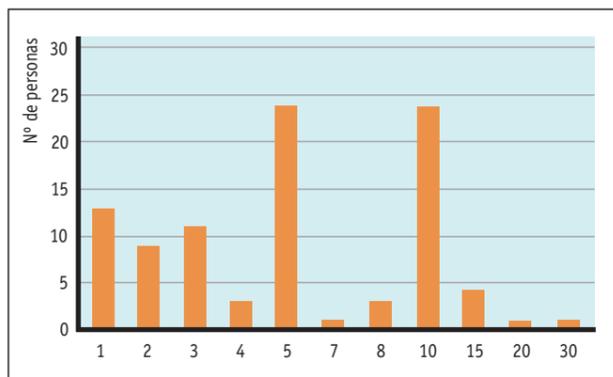
A principios de año, la Unidad de Información y Atención al Profesional llevó a cabo una encuesta entre los profesionales, con el objetivo de conocer su opinión acerca del servicio que prestaban. A ella contestaron 147 trabajadores, el 35 por cien-

### Satisfechos con la atención recibida

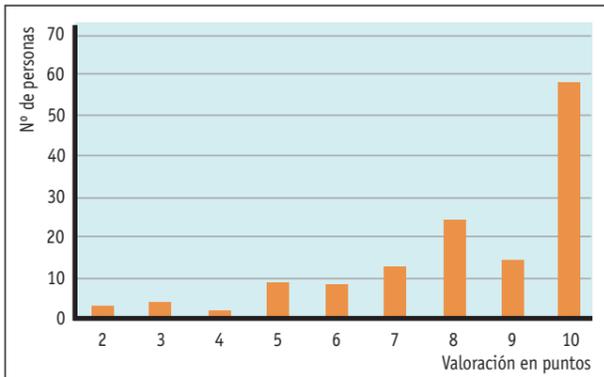
to de la muestra. Se les preguntaba por el tiempo en ser atendidos, la calidad de la información recibida y el trato, entre

otras cuestiones. Los resultados obtenidos demuestran que el 87 por ciento de los usuarios entrevistados puntuó entre 8, 9 y 10, en una escala de 1 a 10 puntos, la información y atención recibida, con una nota media de 8,86.

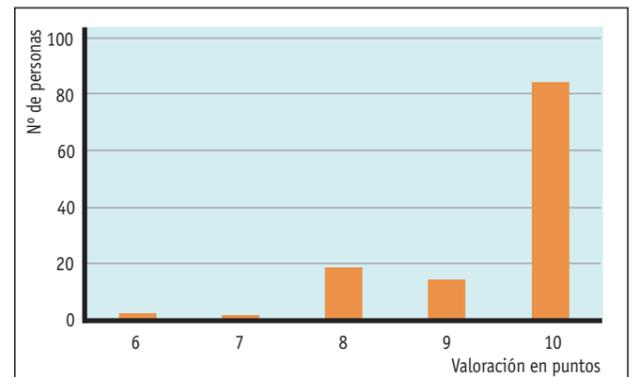
Tiempo en ser atendidos



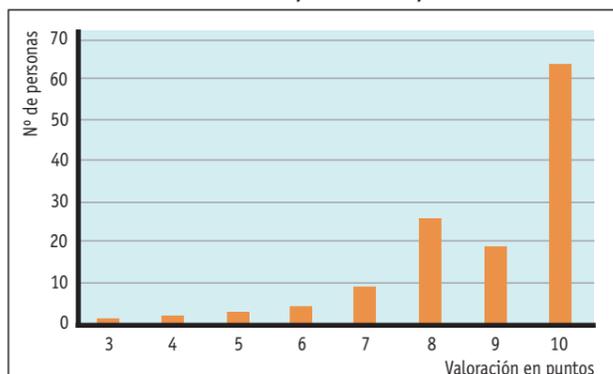
Valoración del tiempo en ser atendidos



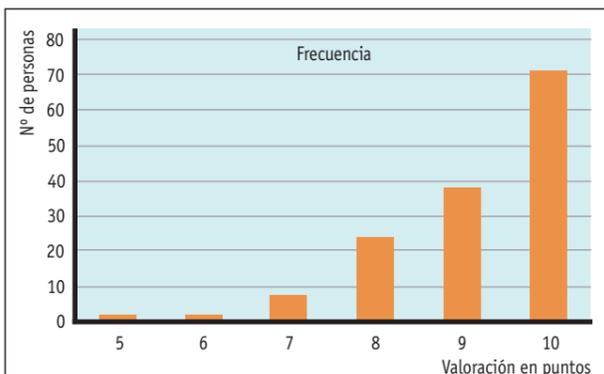
Valoración amabilidad



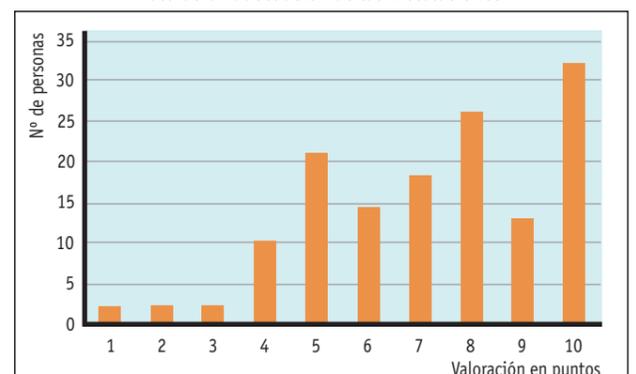
Valoración cumplimiento del plazo



Valoración información recibida



Valoración adecuación de las instalaciones



“Noticias del 12” - Periódico informativo del Área 11 de Atención Especializada

Avda. de Córdoba, s/n - 28041 Madrid - Telf. 91 390 80 00

Coordinación: Pilar Notario, Gabinete de Comunicación - Telf.: 91 390 83 81 - E-mail: pnotario.hdoc@salud.madrid.org

Preimpresión y edición: Ibáñez&Plaza Asociados, S.L. - Bravo Murillo, 81 - 28003 Madrid - Telf.: 915537462 - Fax: 915532762 - E-mail: ediciones@ibanezplaza.com - Web: www.ibanezplaza.com

www.h12o.es