

3 Otra información y Logros obtenidos

- **Premio Lundbeck**, año 2008. Otorgado por la Fundación Avedis Donabediam.
- **Medalla de Plata de la Comunidad de Madrid 2009**, a la Unidad de Cuidados Paliativos. Otorgada por el Gobierno de la CAM.
- **Ganador VII Premio a la Excelencia y Calidad del Servicio Público de la Comunidad de Madrid**, modalidad de Excelencia. Año 2012. Otorgado por la Dirección General de Calidad de los Servicios. Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía de Gobierno.
- **Premio OMARS a la mejor idea Medioambiental**, año 2013. Otorgado por el Observatorio de Medioambiente y Responsabilidad Social en el Ámbito Sanitario.
- **Reconocimiento PLATA con Excelencia** en el año 2016-2017 y reconocimiento oro en el 2018, otorgado por la Red Hospitales sin humo de la Comunidad de Madrid.
- **Certificación de la totalidad de los Servicios que ofrece el Hospital, tanto sanitarios como no sanitarios con** la Norma UNE-EN-ISO 9001: 2015.
- **Certificación Hospital** con la NORMA UNE-EN-ISO 14001:2015 de MEDIO AMBIENTE.
- **EFQM sello 400 +** en diciembre de 2009, renovada en abril de 2011.
- **EFQM sello 500 +** en junio de 2014 y renovado en marzo de 2019.
- **Premio I Edición de la "ACREDITACIÓN QH". 25 de junio de 2015**. Otorgado por El Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad, premio renovado en la IV Acreditación QH año 2017.
- **PREMIO A LA CALIDAD E INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA**. Otorgado por el Ministerio de Hacienda y Función Pública, a propuesta de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (acto entrega 15/02/2018).
- **Primer Premio Hospital Optimista**, 14 de noviembre de 2018.

4 Información de contacto

HOSPITAL GUADARRAMA.

Paseo Molino del Rey nº 2. 28440 Guadarrama (Madrid).

Teléfonos: 918562005 y 918562004.

Fax: 918562057.

e-mail: hguadarrama.hgua@salud.madrid.org.

Portal Web.

Portal de Transparencia: www.madrid.org/cartas-servicios.

HOSPITAL GUADARRAMA

SERVICIO MADRILEÑO DE LA SALUD

APROBADA EL 18 DE MARZO DE 2016 (BOCM Nº 95, DE 22/04/2016)



INFORMADA FAVORABLEMENTE POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE GOBIERNO
ABIERTO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA COMUNIDAD DE MADRID



0 Presentación

El Hospital Guadarrama es un Centro Sanitario público de Media Estancia perteneciente al Servicio Madrileño de la Salud.

Nuestra misión:

El Hospital Guadarrama es una Organización centrada en la recuperación funcional (rehabilitación) y el cuidado de los pacientes, buscando alcanzar su mayor grado de autonomía y confort posible.

Todo ello mediante:

- Una atención dirigida a la persona, más allá del problema de salud, basada en la evidencia científica.
- La búsqueda de la excelencia a través del trabajo interdisciplinar.
- Continuidad asistencial, incluyendo a los cuidadores.
- Compromiso con la sostenibilidad.
- Implicación en la formación de futuros profesionales y en la investigación relacionada con procesos crónicos.

Nuestra visión:

Hospital referente en Media Estancia para la rehabilitación neurológica y física en pacientes crónicos complejos, a nivel regional, nacional e internacional, destacando por:

- Excelencia y humanización en la atención sanitaria.
- Autonomía y participación activa del paciente en el proceso asistencial.
- La incorporación y adecuación de la tecnología a las necesidades de nuestros pacientes y trabajadores.
- Innovación centrada en las personas.
- Compromiso con la sostenibilidad.
- Alto grado de satisfacción en la sociedad, en las personas que lo componen y especialmente en sus clientes.

1 Relación de servicios

El Hospital atiende a personas que proceden de los diferentes Centros Sanitarios de la Comunidad de Madrid para recibir atención hospitalaria y en consultas externas, que se encuentren en situación de cronicidad avanzada y requieran cuidados complejos.

Esta atención especializada sanitaria e integral comprende:

Servicios Asistenciales:

- **Consultas externas de Atención Especializada:** en Medicina Geriátrica y Enfermería especializada en Heridas Cutáneas Cónicas (HCC).

- Hospitalización:

- Unidad de Recuperación Funcional: dirigida a la rehabilitación de pacientes que han sufrido Daño Cerebral Reversible: ICTUS, procesos traumatológicos o deterioro funcional. Para ello disponemos de tecnología como es la realidad virtual, juegos interactivos, robótica y mesa interactiva para rehabilitación cognitiva.
- Unidad de Cuidados Paliativos: atención a pacientes con enfermedad avanzada, progresiva e incurable, oncológica o no.
- Unidad de Cuidados Continuados: dirigida a pacientes crónicos.

- **Realización de procedimientos diagnósticos:** telemedicina: ecografía, radiología simple de tórax, abdomen y esqueleto.

- **Escuela de Cuidadores:** para entrenar a cuidadores en el cuidado de otros de forma individualizada, en talleres grupales y de manera on-line.

Servicios de información y atención al usuario:

- Servicio de Admisión:

- Gestión de ingresos de pacientes en coordinación con la Unidad de Derivación de Pacientes y los Hospitales de Agudos.
- Gestión de consultas externas. A través de la página web del Hospital, puede modificar/anular sus citas.
- Gestión de ingresos.
- Funciones administrativas dirigidas al propio Hospital así como a pacientes y familiares.

- Servicio de Información:

- Facilita información general a los usuarios.
- Funciones de soporte al propio Hospital.

- Servicio de Atención al Paciente:

- Facilita información general sobre el funcionamiento del Centro.
- Atención a los pacientes que necesiten de su ayuda por su situación social; es parte de la atención integral ofrecida en el Hospital.
- Rondas de escucha activa por parte de profesionales sanitarios.
- Recepciona las reclamaciones, quejas y sugerencias.

- Servicio de Continuidad Asistencial: Enfermera de Continuidad de Hospital de Media Estancia:

- Los profesionales sanitarios y no sanitarios trabajan en equipo para preparar el alta del paciente.

- Otros servicios:

- Religioso, voluntariado y podología.

Formación y Docencia:

El Hospital promueve el desarrollo de los profesionales mediante planes de formación. Siendo a su vez modelos referentes para la docencia y formación de nuevos profesionales sanitarios y no sanitarios.

- Formación sanitaria especializada:

- Médico especialista en Geriatria.
- Enfermera especialista en Geriatria.

- Formación sanitaria pregrado:

- Grado en Enfermería.
- Grado en Terapia Ocupacional.
- Grado en Logopedia.

- Formación profesional:

- Técnicos en Cuidados Auxiliares de Enfermería.
- Técnicos de Atención a Personas en Situación de Dependencia.

2 Compromisos de calidad

Ofrecer al paciente y a sus familiares atención sanitaria integral de calidad, así como información y asesoramiento suficiente, con un trato humano adecuado y respeto a sus derechos de confidencialidad, intimidad y participación en su proceso; trabajando para el empoderamiento de los pacientes.

Mantener los procedimientos actualizados y a disposición de los profesionales, actualizándolos cada tres años y siempre que se produzcan cambios, para proporcionar el más alto nivel de seguridad posible.

Facilitar a los pacientes la mejor calidad de vida posible ofreciendo una atención libre de dolor, mediante la aplicación de protocolos y el seguimiento diario.

Garantizar la continuidad asistencial, comunicando al menos el 95% de altas hospitalarias a otros servicios y niveles asistenciales. Concertar cita con la Enfermera de Atención Primaria al menos para el 90% de los pacientes frágiles antes del alta. Estableciendo para ello figuras y canales de comunicación y cooperación entre ambos.

Cada paciente dispondrá de un equipo de profesionales responsables de su atención clínica y de su plan de cuidados, para garantizar una atención personalizada que fomente la confianza, seguridad y autonomía del paciente.

Escuchar y resolver las quejas y reclamaciones que llegan a través de los canales establecidos en un plazo máximo de 15 días.
Realizar grupos focales y rondas de escucha activa a través de la Voz del Paciente.

Potenciar la innovación para contribuir a la calidad del servicio prestado, implantando 2 acciones de mejora al menos anualmente.