



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE TORREVIEJA
DEPARTAMENTO DE SALUD TORREVIEJA

2017

MEMORIA DE GESTIÓN

ÍNDICE

<u>01</u> · PRESENTACIÓN	5	<u>07</u> · CALIDAD Y ACCESIBILIDAD	32
<u>02</u> · PRINCIPALES PROYECTOS ESTRATÉGICOS	7	<u>08</u> · GESTIÓN DE PERSONAS	36
<u>03</u> · POBLACIÓN	12	<u>09</u> · INVERSIÓN	43
<u>04</u> · INSTALACIONES	15	<u>10</u> · INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA	46
<u>05</u> · CARTERA DE SERVICIOS	17	<u>11</u> · ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	48
<u>06</u> · ACTIVIDAD ASISTENCIAL Y EFICIENCIA	20	<u>12</u> · COMUNICACIÓN Y MARKETING	51



01

PRESENTACIÓN



En 2017 el Departamento de Salud de Torrevieja ha cumplido 11 años. En este período de tiempo, ha logrado consolidar sus equipos de trabajo y mantener unos excelentes indicadores asistenciales relacionados con el acceso tanto a intervenciones quirúrgicas como a consultas. En este sentido, se encuentra entre los mejores centros de la Comunidad Valenciana, con un tiempo de espera tres veces menor que el del resto de hospitales públicos. Torrevieja no sólo es referente a nivel local, también lo es en el ámbito internacional, gracias al equipo humano que da lo mejor de sí todos los días, implicados en su trabajo con pasión y profesionalidad, para atender a una población de casi 160.000 personas.

Para nosotros llegar a este décimo primer aniversario con los datos asistenciales y de calidad que hemos obtenido, y que reflejamos en esta memoria, son sinónimo de satisfacción. No tanto por haber alcanzado los objetivos que nos habíamos marcado, sino porque nuestra constancia y entrega han satisfecho a nuestros pacientes que valoran la atención sanitaria que les prestamos por encima de la media de

los hospitales valencianos, según indican las propias encuestas de la Conselleria de Sanitat y el informe de la Sindicatura de Cuentas.

Estudios cuyas cifras reflejan otras cuestiones tan importantes en las que hemos destacado como, por ejemplo, el habernos convertido en un centro de referencia en accesibilidad, al atender con agilidad a nuestros ciudadanos con unas listas de espera envidiables; 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, como la prestigiosa Joint Commission International. En España, solo 11 hospitales y 10 centros de salud tienen esta acreditación.

El Sistema Nacional de Salud, pese a contar con unas bases sólidas, se encuentra en un proceso de evolución constante al tener que adaptarse a los nuevos retos y necesidades surgidas en una sociedad cambiante. La sanidad es un tema muy sensible que nos afecta a todos y los retos a los que tiene que hacer frente provocados por los cambios sociales como, por ejemplo, el envejecimiento de la población, la cronicidad de enfermedades, los avances tecnológicos, la aparición de nuevos fármacos y nuevas enfermedades son desafíos que afectan a todas las regiones del mundo; desde los países más desarrollados hasta los que aspiran a tener modelos sanitarios avanzados como el que disfrutamos.

Desde el grupo Ribera Salud, creemos en el desarrollo de estrategias que mejoren y modernicen el sistema sanitario actual apoyándose en la colaboración público privada, manteniendo la apuesta por la calidad

asistencial y el compromiso con los ciudadanos. Por tanto, seguiremos centrando nuestros esfuerzos en impulsar mecanismos de modernización dentro del sistema sanitario público, basados en principios como la calidad, eficacia, eficiencia, y que tengan como eje central a los ciudadanos.

Con la satisfacción de todos estos resultados, gran parte de los cuales se han podido ejecutar gracias a una potente inversión realizada en 2017 de más de dos millones de euros, concluyo esta carta y, tal y como nos marca nuestra misión, seguiremos cuidando de la salud de las personas para conseguir vidas más sanas, más largas y más felices, fomentando siempre la excelencia de nuestros profesionales y la innovación constante.

Esta memoria de gestión, desarrollada conjuntamente por los Departamentos de Operaciones y Calidad Asistencial, tiene por objetivo realizar un análisis global del conjunto de procesos y actividades desarrolladas por los diferentes servicios. Y así, bajo esta nueva perspectiva, seguiremos trabajando para mejorar nuestros resultados y conseguir una sanidad pública más accesible, participativa, sostenible y de mejor calidad.

Alberto de Rosa Torner

CONSEJERO DELEGADO DE RIBERA SALUD



02

PRINCIPALES PROYECTOS ESTRATÉGICOS



ACREDITACIÓN INTERNACIONAL DE CALIDAD

Las zonas básicas de Carlet (Alzira), Crevillent (Elche), el centro de salud de San Luis (Torrevieja), el Hospital Universitario del Vinalopó y el Hospital Universitario de Torrevieja, -todos ellos gestionados por el grupo Ribera Salud-, son los cinco primeros centros de la Comunidad Valenciana en lograr el reconocimiento internacional 'Joint Commission', que acredita la calidad, la seguridad y la orientación al paciente de la organización.

La Joint Commission es una organización internacional, sin ánimo de lucro, dedicada a la mejora de la calidad asistencial a partir de la publicación y evaluación de exigentes programas de seguridad y calidad asistencial. Está considerada, hoy en día, como la organización referente a nivel mundial para la acreditación de la calidad asistencial y audita y acredita a más de 20.000 organizaciones sanitarias a nivel mundial. En el momento de su consecución, en España, sólo 11 hospitales y 10 centros de salud contaban con esta acreditación.



**RIBERA SALUD
HA PASADO
A FORMAR PARTE
DE LA ÉLITE SANITARIA
INTERNACIONAL.**

**ESTE SELLO
REAFIRMA NUESTRO
COMPROMISO
CON LA CALIDAD,
LA EXCELENCIA Y
LA ATENCIÓN A LOS
CIUDADANOS.**

02 · PRINCIPALES PROYECTOS ESTRATÉGICOS



GESTIÓN DE SALUD PROGRAMA GESTIÓN SALUD POBLACIONAL

Ribera Salud, a través de un programa propio, gestiona de forma eficiente las necesidades de salud de su población. Se trata de un modelo de asistencia poblacional, predictivo, personalizado, preventivo y participativo.



● POBLACIONAL

Porque cubre a todos los ciudadanos.

● PREDICTIVO

Porque se ha desarrollado un modelo predictivo propio del riesgo asociado a cada paciente basado en sistemas de ajuste a riesgo.

● PERSONALIZADO

Porque cada ciudadano tiene un plan de salud adaptado a sus necesidades, estado general y enfermedades crónicas.

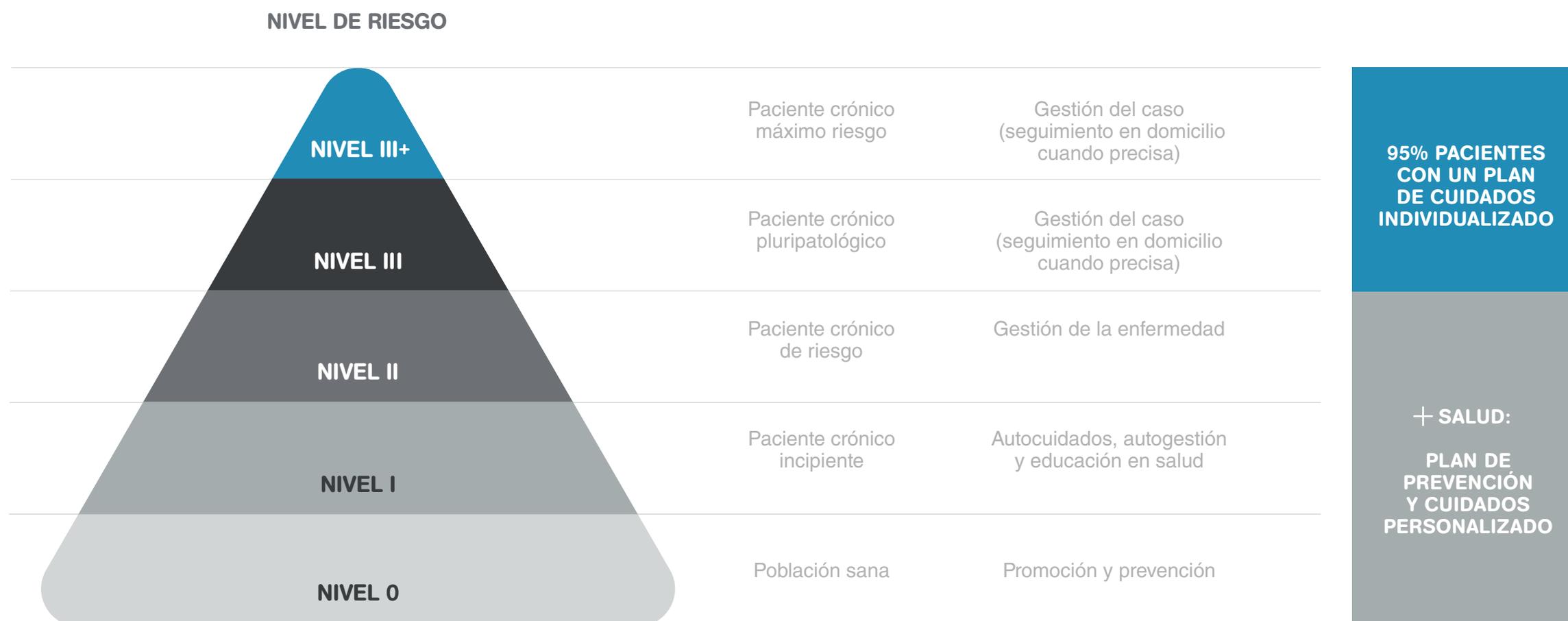
● PREVENTIVO

Porque el plan incluye programas de prevención de enfermedad y promoción de salud (+SALUD).

● PARTICIPATIVO

Porque cada ciudadano está directamente implicado en sus planes de cuidados.

02 · PRINCIPALES PROYECTOS ESTRATÉGICOS





ESPACIO INTERACTIVO DE SALUD

Una de las herramientas fundamentales con las que cuenta el Programa de Gestión Poblacional es YOSalud.

Se trata de un espacio interactivo donde el paciente puede acceder a toda la información relacionada con su salud. Desde cualquier dispositivo móvil con conexión a internet, el paciente puede consultar sus informes de alta, resultados de pruebas y acceso a recomendaciones personalizadas de salud, así como realizar gestiones administrativas.

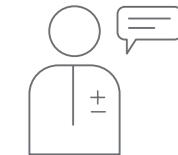
La característica más novedosa es que se trata de un espacio de salud interactivo de un departamento público de salud que incluye, entre otras cosas, el servicio de mensajería instantánea con los profesionales de Atención Primaria. Otro hecho destacable es que permite realizar seguimiento las 24 horas de pacientes crónicos.

MÁS DEL 50% DE NUESTROS PACIENTES ESTÁ REGISTRADO EN YOSALUD.

TU SALUD A GOLPE DE CLIC.
ACCEDE A TU PROPIA HISTORIA CLÍNICA
CUANDO QUIERAS, DONDE QUIERAS Y
COMO QUIERAS



Mensajes enviados por pacientes



Mensajes enviados por profesionales

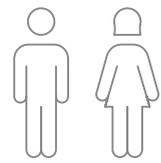
99.581

397.186

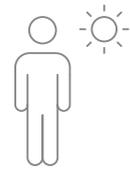
Conoce el funcionamiento de YOSalud en:
<https://goo.gl/mc5vGW>

03 · POBLACIÓN

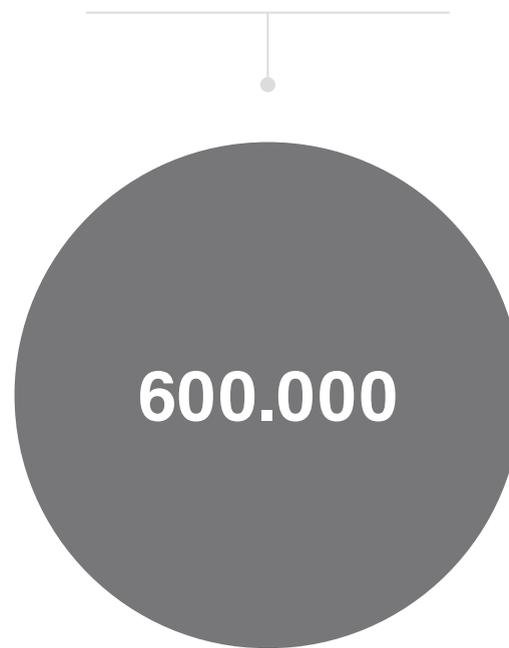
TORREVIEJA



Población

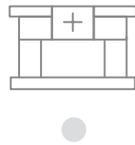


Población en verano



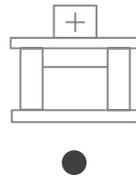
03 · POBLACIÓN

TORREVIEJA



CSI (Centro Sanitario Integrado)

- Guardamar del Segura
- Rojas
- Orihuela Costa
- El Acequión
- Pilar de la Horadada
- San Miguel de Salinas
- La Loma



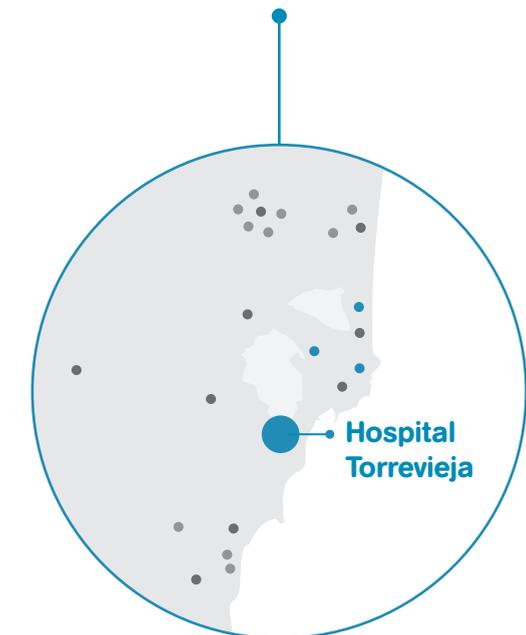
Consultorios

- La Marina
- Campo de Guardamar
- San Fulgencio
- Benijofar
- Rojas Lo Marabu
- Formentera del Segura
- Los Palacios
- Mil palmeras
- Pinar de Campoverde
- Torre de la Horadada
- Los Montesinos
- Torremendo



Centros de Salud

- San Luis La Siesta
- La Mata
- Patricio Pérez





04

INSTALACIONES

04 · INSTALACIONES

ALGUNAS CIFRAS



277

Camas



15

Camas cuidados intensivos



11

Quirófanos



70

Salas de consulta



38

Puestos de hospital de día



33

Boxes de urgencias



16

Salas de radiodiagnóstico



29

Puestos de diálisis



7

Paritorios / Salas de dilatación



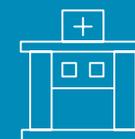
8

Camas neonatos



46

Puestos de observación



**OFRECEMOS UNA CARTERA
DE 67 ESPECIALIDADES
EQUIPARABLE
A LA DE GRANDES CENTROS
HOSPITALARIOS.**

05 · CARTERA DE SERVICIOS

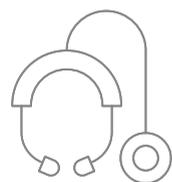




**CREEMOS EN EL DESARROLLO
DE ESTRATEGIAS QUE MEJOREN
Y MODERNICEN EL SISTEMA
SANITARIO ACTUAL.**

06 · ACTIVIDAD ASISTENCIAL

ATENCIÓN PRIMARIA Y PROMOCIÓN DE LA SALUD



Consultas medicina de familia / pediatría

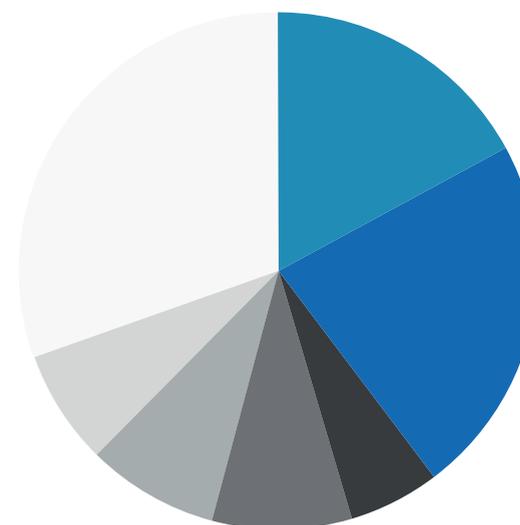
832.310



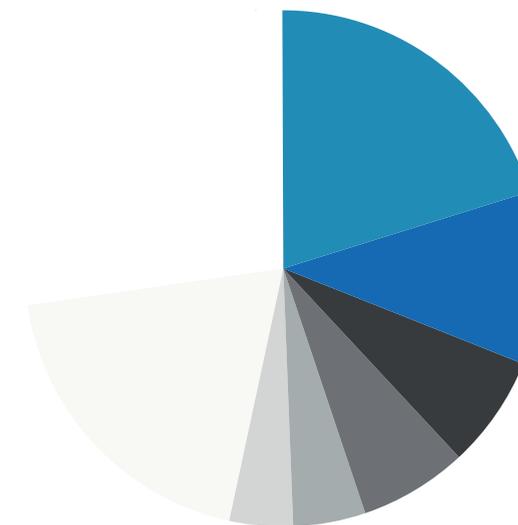
Consultas de enfermería

509.088

Sesiones Formativas



Participantes



- Salud bucodental
- PIES (Actividad Departamental)
- Primeros auxilios
- Cuidados de la mujer
- Lactancia materna
- Salud cardiovascular
- OTROS
- TOTAL**

	Sesiones	Participantes
Salud bucodental	83	1.670
PIES (Actividad Departamental)	111	883
Primeros auxilios	28	587
Cuidados de la mujer	42	568
Lactancia materna	40	372
Salud cardiovascular	34	343
OTROS	149	1.621
TOTAL	487	6.044

06 · ACTIVIDAD ASISTENCIAL

PROMOCIÓN DE LA SALUD



Campaña '¿Quieres un vaso de agua?' para cuidar la salud renal en el Día Mundial del Riñón.



Crucigrama gigante para concienciar sobre la enfermedad del Alzheimer.



Ping Pong para celebrar el Día Mundial del Corazón.



Talleres por el Día Europeo de la Reanimación Cardíaca.



Mueve ficha y gana la partida al Cáncer de Mama.

06 · ACTIVIDAD ASISTENCIAL

PROMOCIÓN DE LA SALUD



Campaña de vacunación contra la gripe.



Taller de recetas saludables para diabéticos.



Creación de una escuela para familias de pacientes con daño cerebral adquirido.



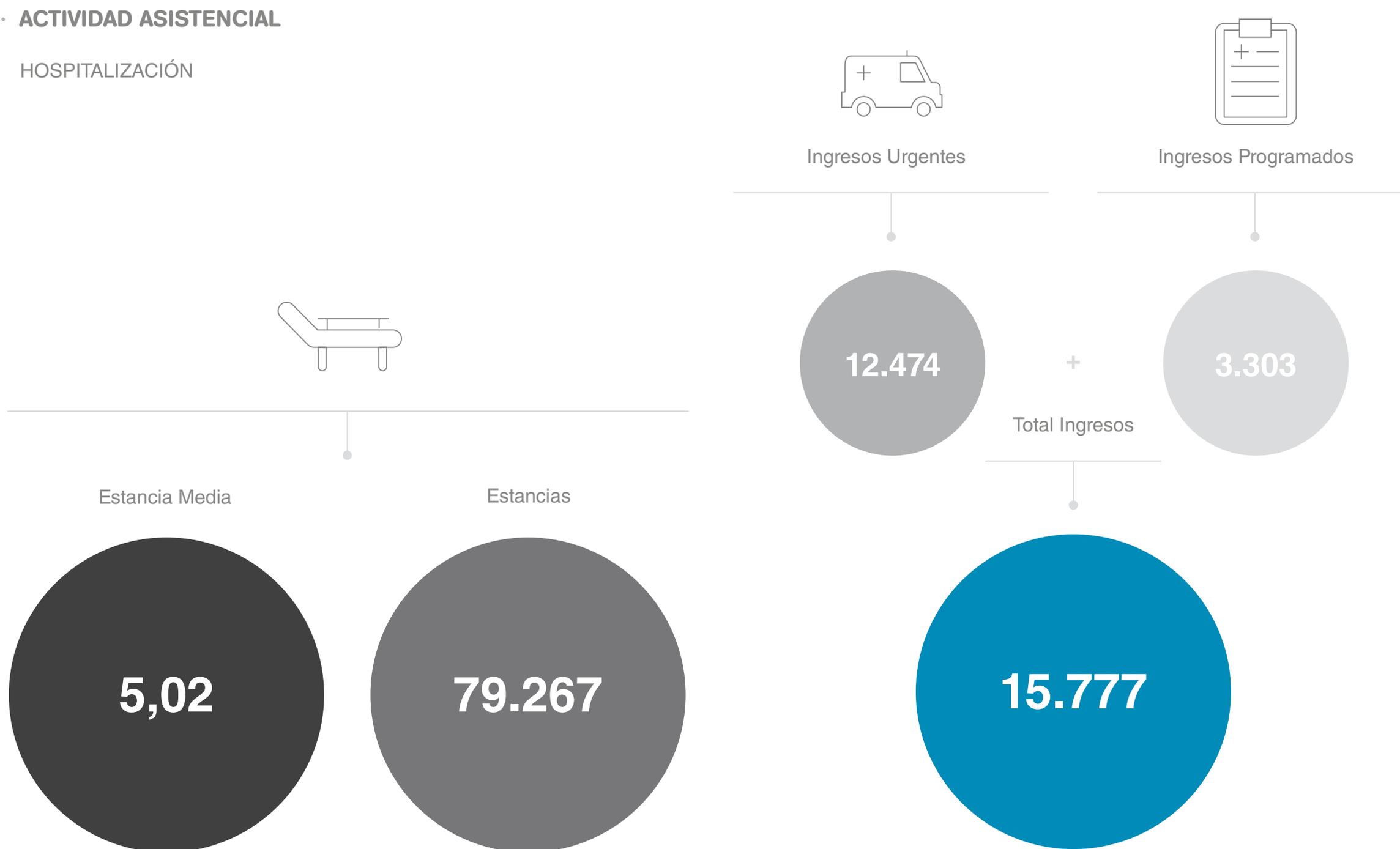
Día de la Salud Mental.



Día Mundial Sin Tabaco.

06 · ACTIVIDAD ASISTENCIAL

HOSPITALIZACIÓN



06 · ACTIVIDAD ASISTENCIAL

CONSULTAS EXTERNAS

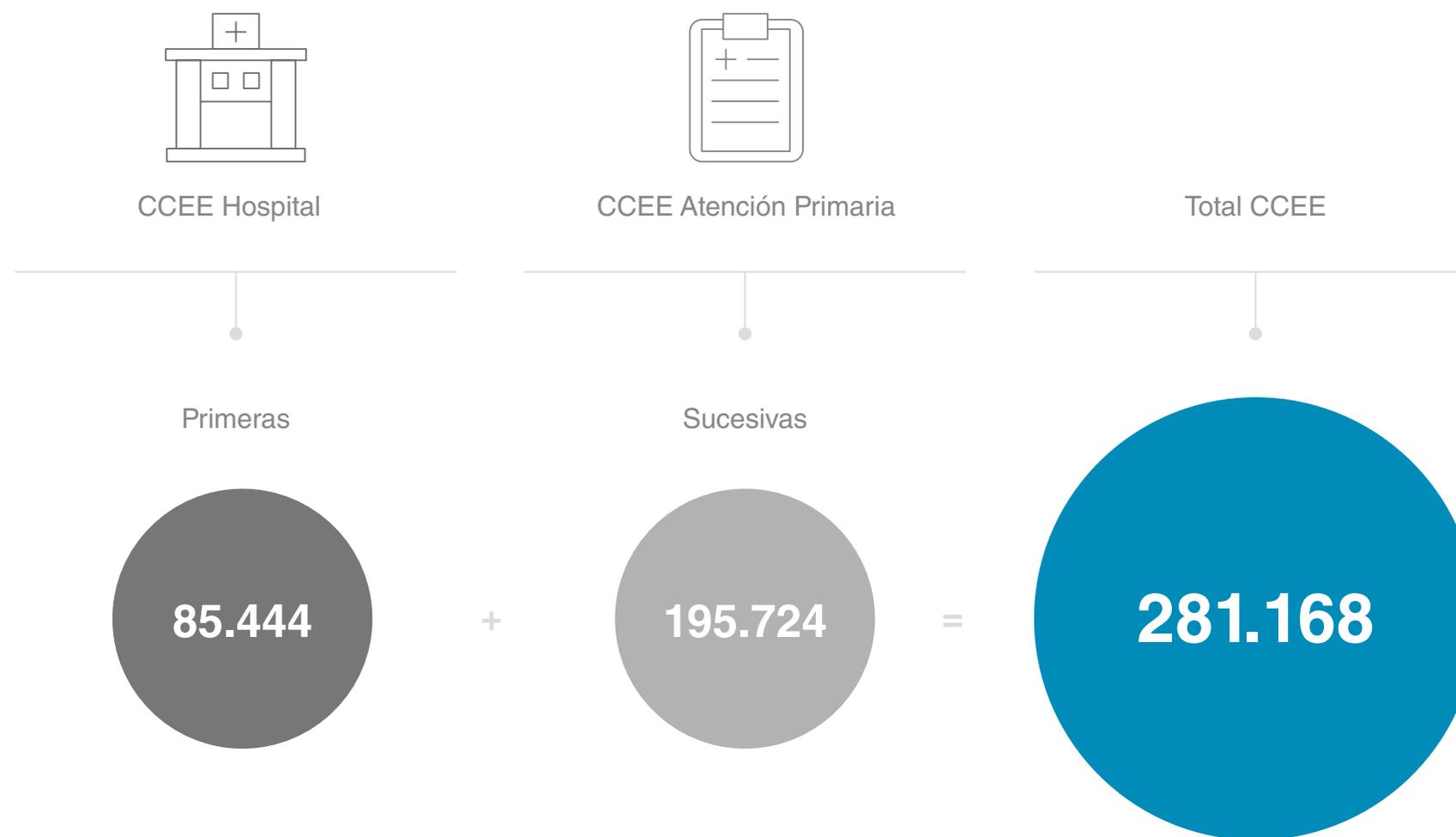


**NUESTRO TIEMPO DE ESPERA ES
TRES VECES MENOR QUE EL DEL
RESTO DE HOSPITALES PÚBLICOS
DE LA COMUNIDAD VALENCIANA.**

06 · ACTIVIDAD ASISTENCIAL

CONSULTAS EXTERNAS


**MÁS DE 65.000
CONSULTAS
REALIZADAS EN
HORARIO DE
TARDE Y FINES
DE SEMANA.**



06 · ACTIVIDAD ASISTENCIAL

ACTIVIDAD QUIRÚRGICA

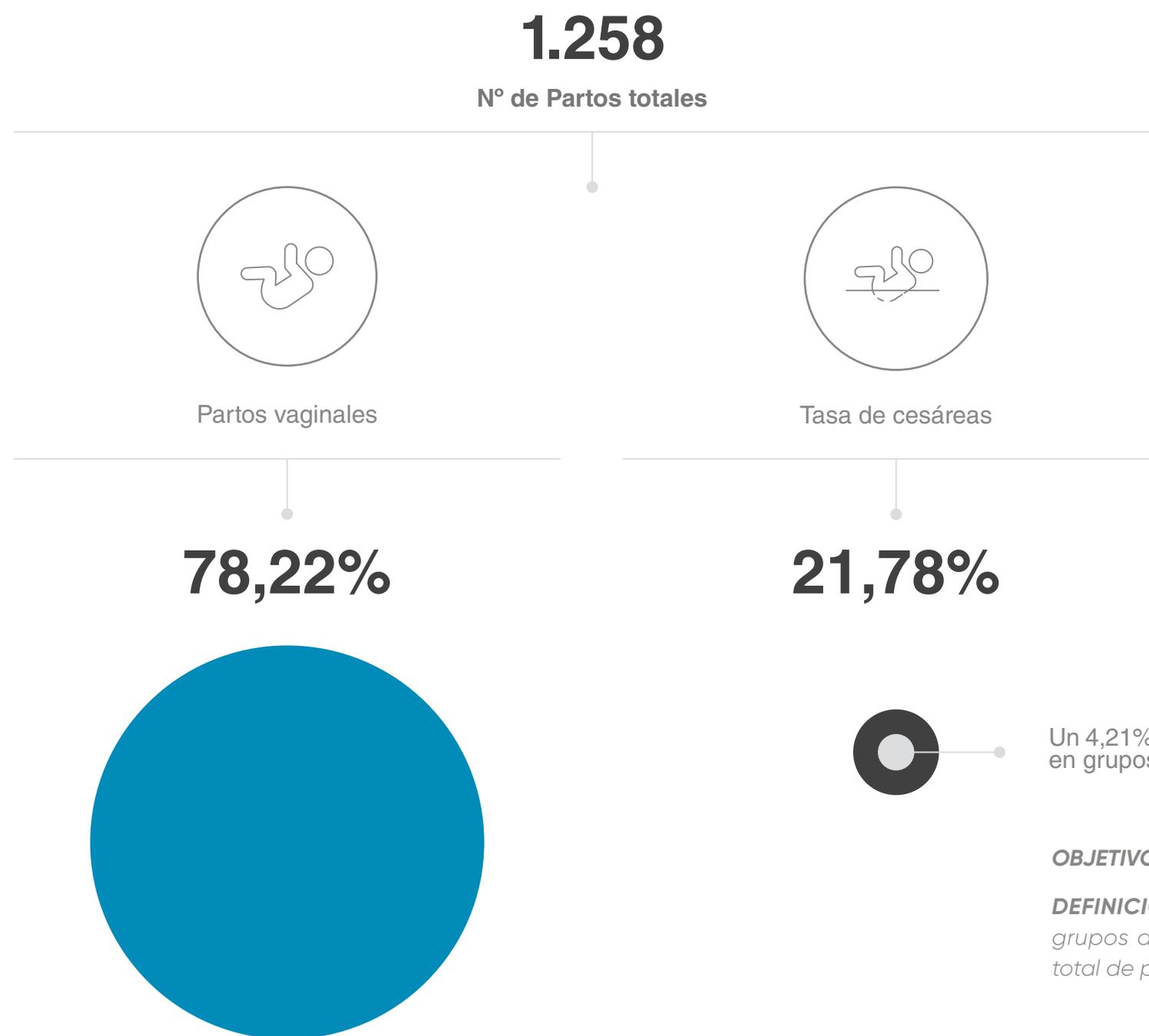

**MÁS DEL 55%
DE LAS
INTERVENCIONES
SE HACEN
DE MANERA
AMBULATORIA.**

**MÁS DE 1.500
INTERVENCIONES
REALIZADAS
EN HORARIO DE
TARDE Y FINES
DE SEMANA.**



06 · ACTIVIDAD ASISTENCIAL

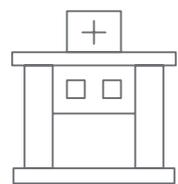
ÁREA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA MUJER



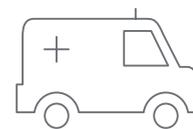
URGENCIAS



**MÁS DE 200.000
URGENCIAS
ATENDIDAS.
TIEMPO MEDIO
DE ESPERA
50 MINUTOS.**



Urgencias hospitalarias



Urgencias no hospitalarias

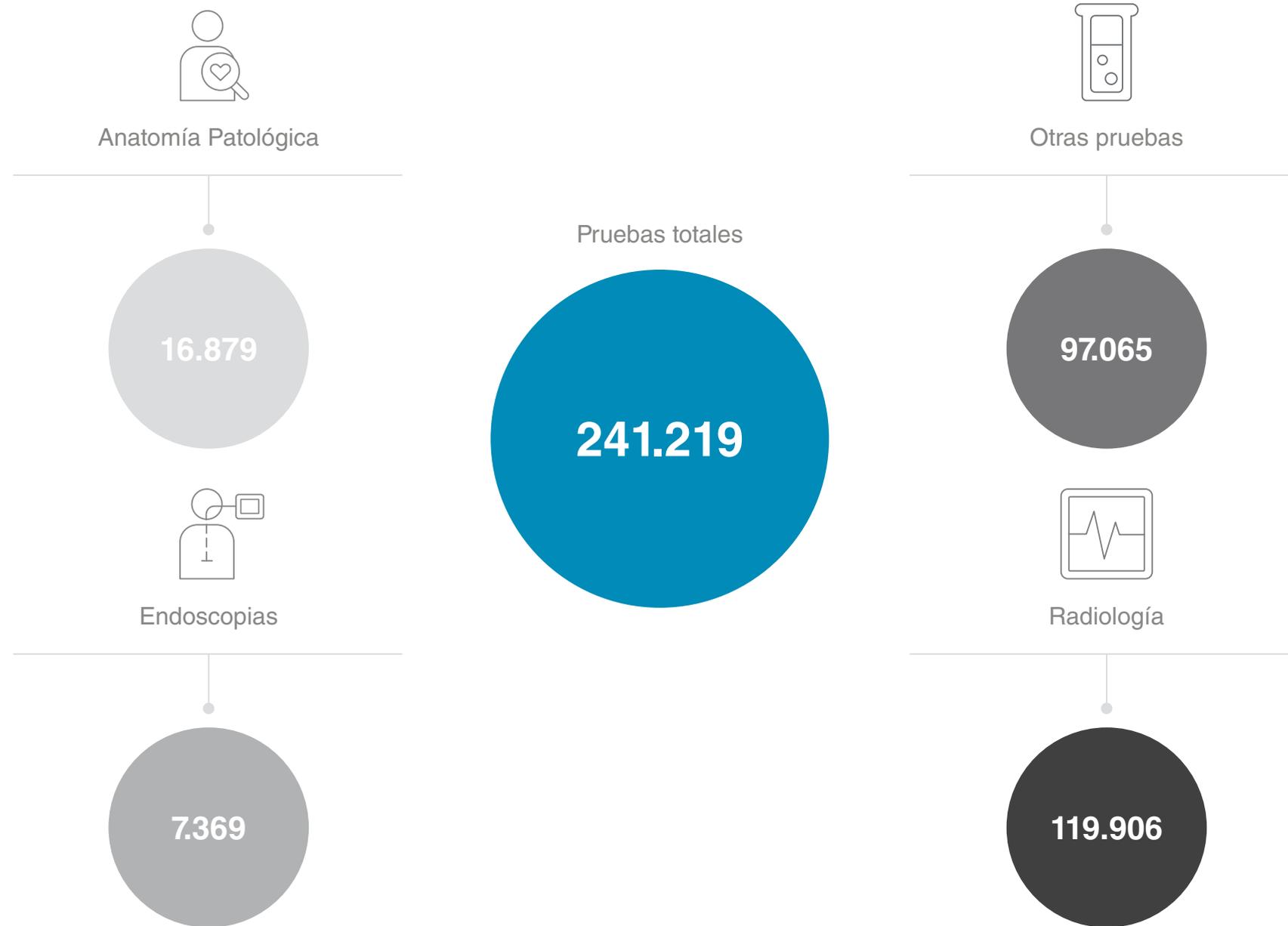


Urgencias totales



PRUEBAS


MÁS DE 68.000 PRUEBAS REALIZADAS EN HORARIO DE TARDE Y FINES DE SEMANA.

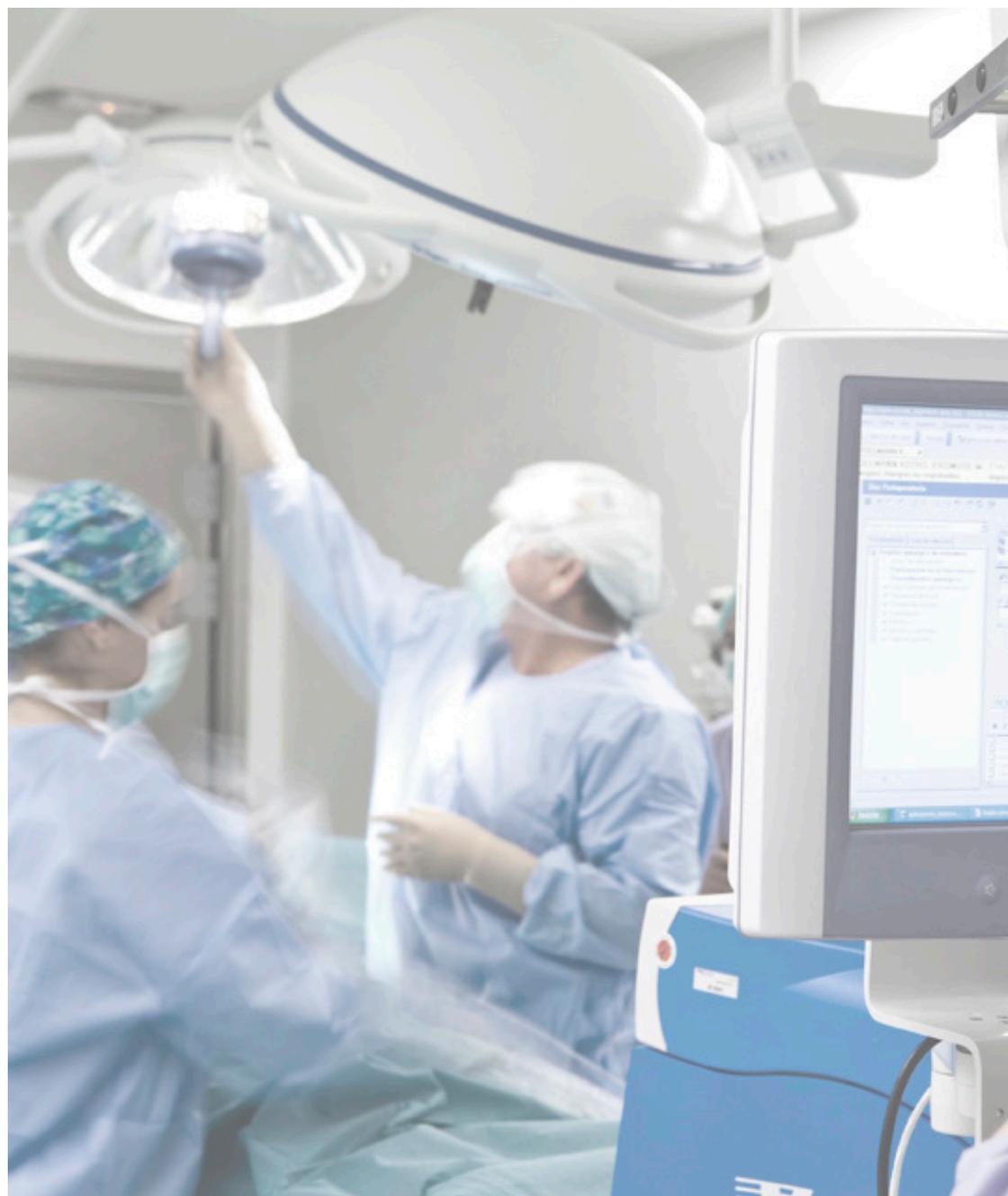


- Resonancia Magnética 8.056
- TACs 18.539
- Ecografías 16.053



07

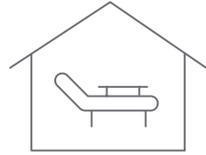
CALIDAD Y ACCESIBILIDAD



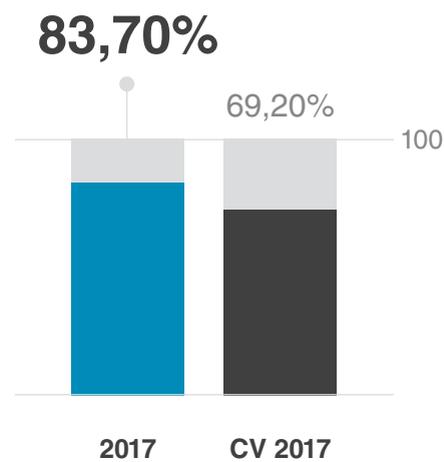
**HEMOS LOGRADO CONSOLIDAR
NUESTROS EQUIPOS DE TRABAJO
Y MANTENER UNOS EXCELENTES
INDICADORES ASISTENCIALES.**

07 · CALIDAD Y ACCESIBILIDAD

CALIDAD



Tasa sustitución ambulatoria

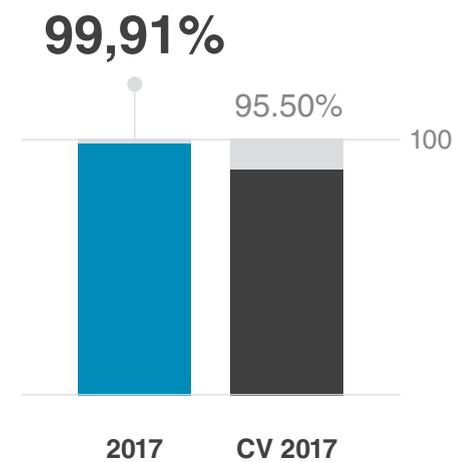


OBJETIVO: Aumentar.

DEFINICIÓN: Porcentaje de las intervenciones potencialmente ambulatorizables que se han ambulatorizado.



CHECK-LIST quirúrgico
Lista de verificación de seguridad quirúrgica

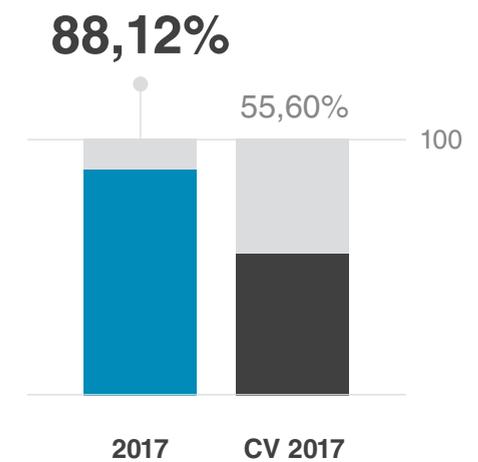


OBJETIVO: Aumentar.

DEFINICIÓN: Proporción de intervenciones quirúrgicas en las que se aplica una lista de verificación de seguridad quirúrgica estandarizada y completada, respecto al total de intervenciones quirúrgicas practicadas en los hospitales del departamento.



Tasa de fractura de cadera intervenidas
en las primeras 48 horas



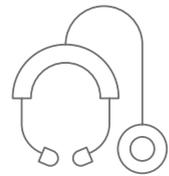
OBJETIVO: Aumentar.

DEFINICIÓN: Número de intervenciones realizadas antes de 48 horas después del ingreso urgente durante el periodo para el que se calcula el indicador sobre el número total de intervenciones de fractura de cadera durante el periodo para el que se calcula el indicador.

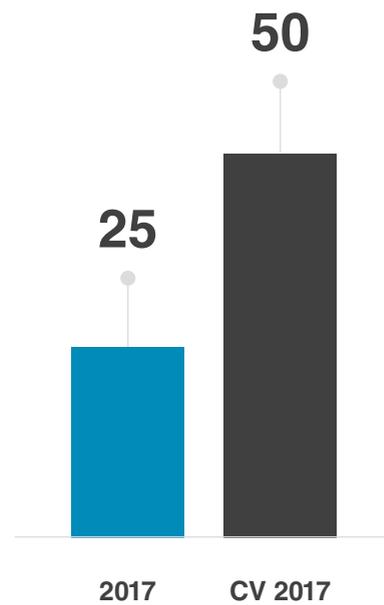
● Comunidad Valenciana 2017 ● Hospital Torrevieja 2017

07 · CALIDAD Y ACCESIBILIDAD

ACCESIBILIDAD



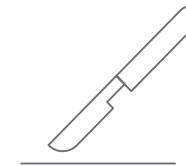
Demora Consultas Externas (Días)



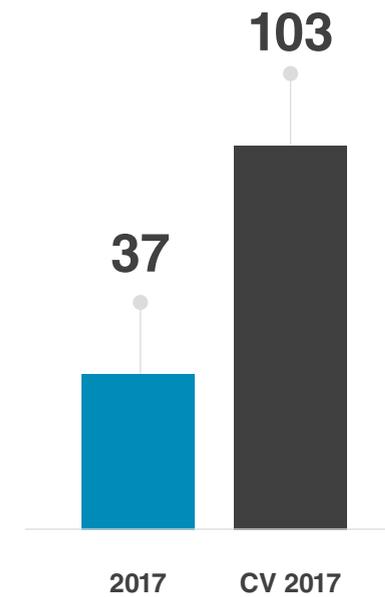
- Hospital Torrevieja 2017
- Comunidad Valenciana 2017

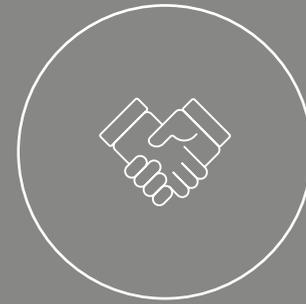


**66 DÍAS
MENOS DE
DEMORA EN LAS
INTERVENCIONES
QUIRÚRGICAS
QUE LA MEDIA DE
LA COMUNIDAD
VALENCIANA.**



Demora Quirúrgica (Días)





08

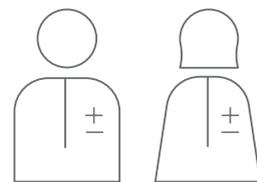
GESTIÓN DE PERSONAS



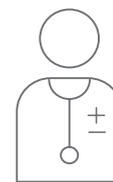
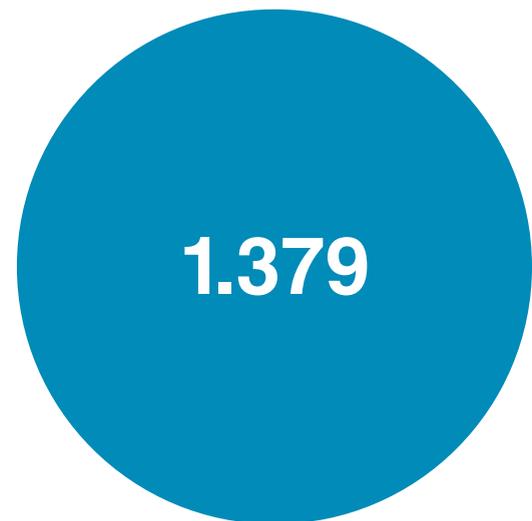
**FOMENTAMOS LA EXCELENCIA
DE NUESTROS PROFESIONALES
Y LA INNOVACIÓN CONSTANTE.**



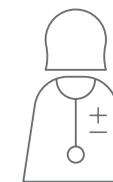
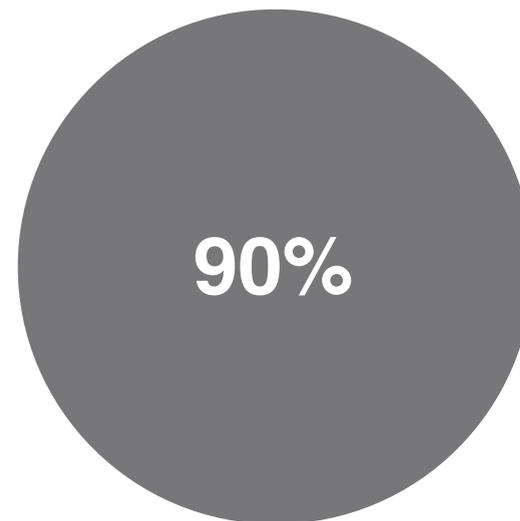
NUESTRO PLAN DE IGUALDAD ES UNA GARANTÍA REAL DE QUE HOMBRES Y MUJERES TIENEN LAS MISMAS OPORTUNIDADES: LA RETRIBUCIÓN, LA CONCILIACIÓN, LA PROMOCIÓN Y LA FORMACIÓN NO SON UNA CUESTIÓN DE GÉNERO.



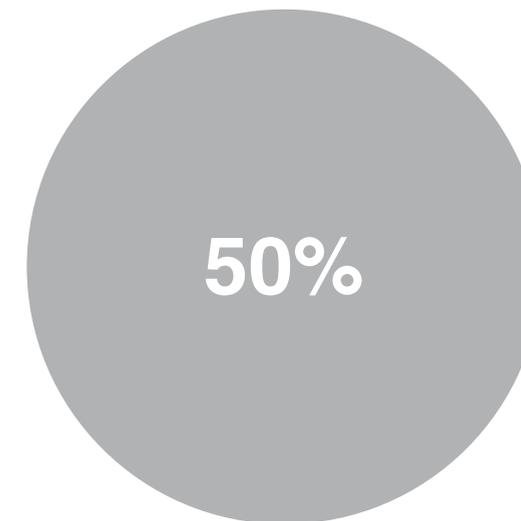
Número de profesionales



% Indefinidos



% Mujeres



08 · GESTIÓN DE PERSONAS

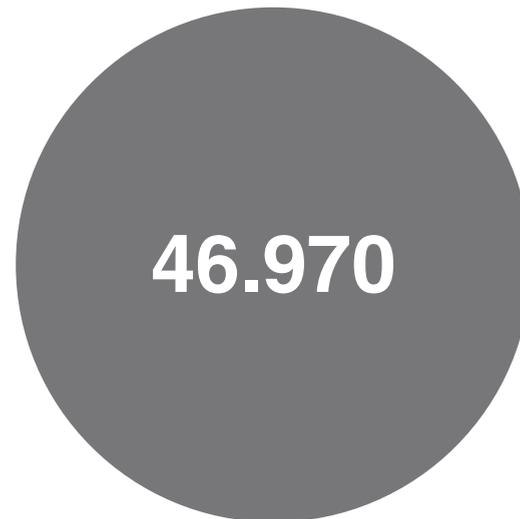
INVERSIÓN EN FORMACIÓN



Inversión formación



Horas invertidas

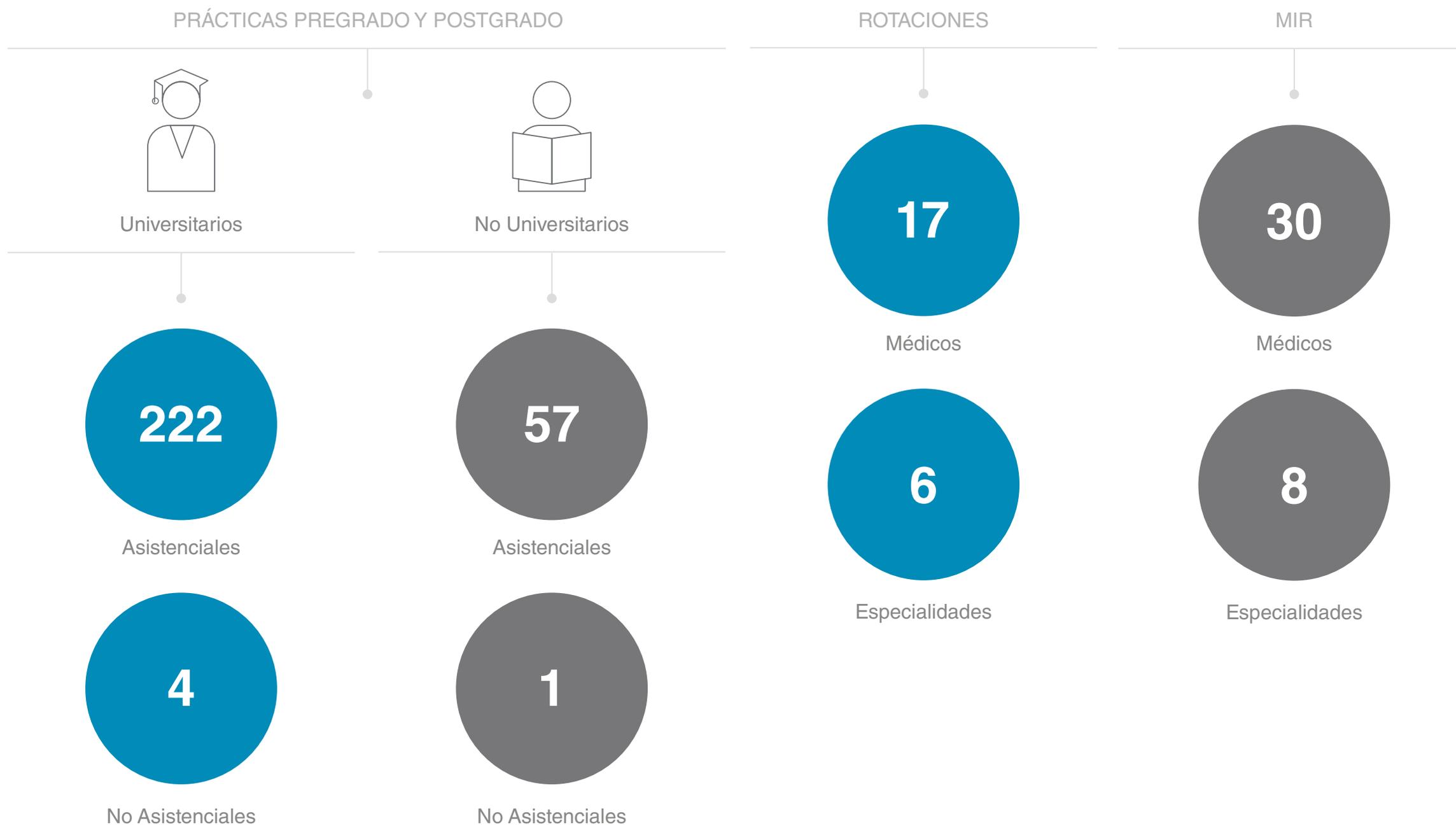


Personas formadas



08 · GESTIÓN DE PERSONAS

FORMACIÓN ESTUDIANTES



08 · GESTIÓN DE PERSONAS

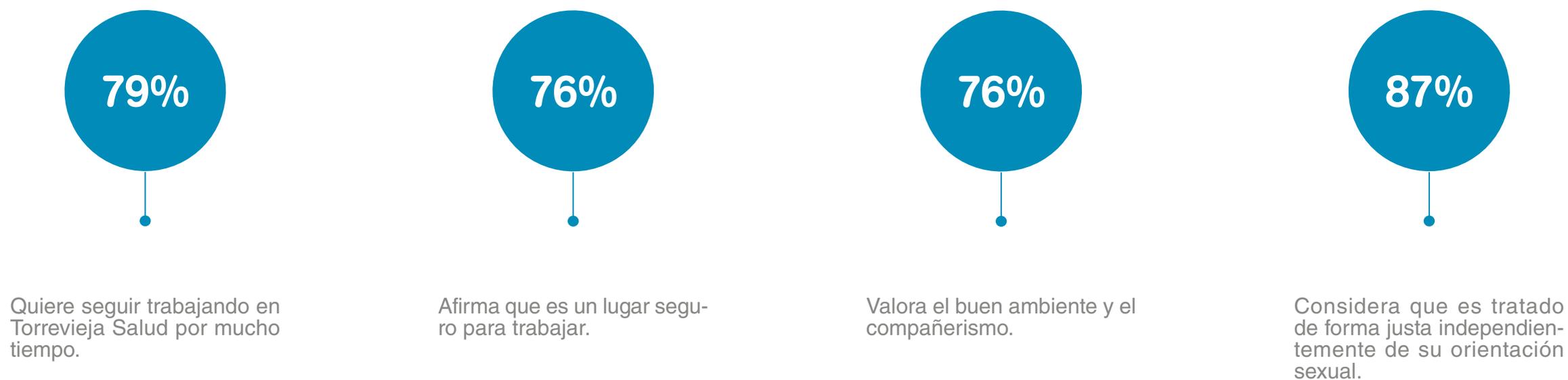
MEDIDAS DE EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL

El grado en que los profesionales de Torrevieja Salud confían en sus superiores, sienten orgullo de su trabajo y disfrutan de sus compañeros, se mide a través de cinco dimensiones.



08 · GESTIÓN DE PERSONAS

RESULTADOS GLOBALES DEL CLIMA LABORAL



Con respecto al estudio anterior, se llevó a cabo un plan de acción para mejorar:

- La comunicación bilateral con los empleados por parte del grupo.
- La compensación y beneficios fomentando la retribución flexible.
- La definición y puesta en marcha del procedimiento de promoción, movilidad y ascensos para garantizar la transparencia.
- La carga de trabajo de algunos puestos mediante estudio psicosocial.

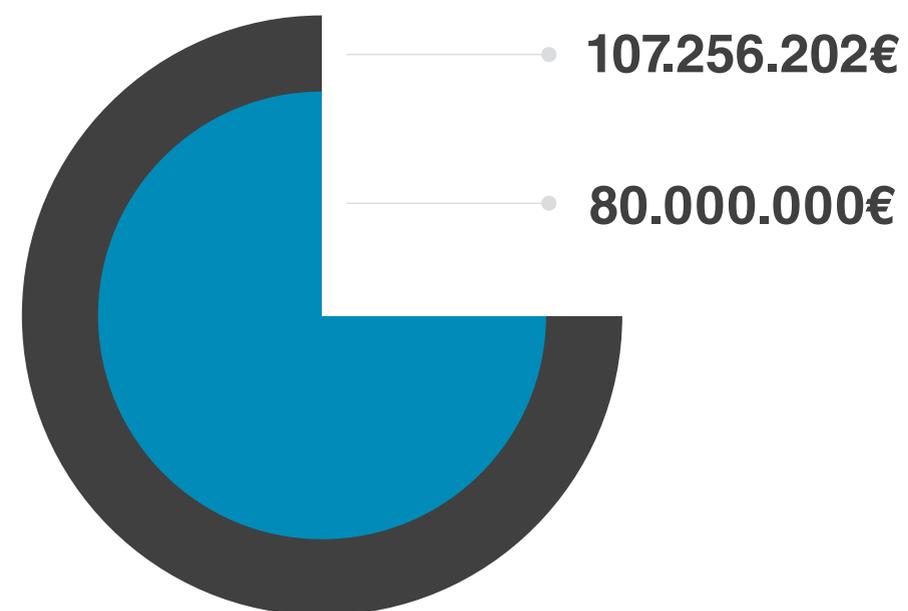


09

INVERSIÓN



MÁS DE 100 MILLONES INVERTIDOS, UN 134% DE LO COMPROMETIDO EN CONTRATO HASTA 2021.



- Inversión comprometida oferta
- Inversión realizada a 2017

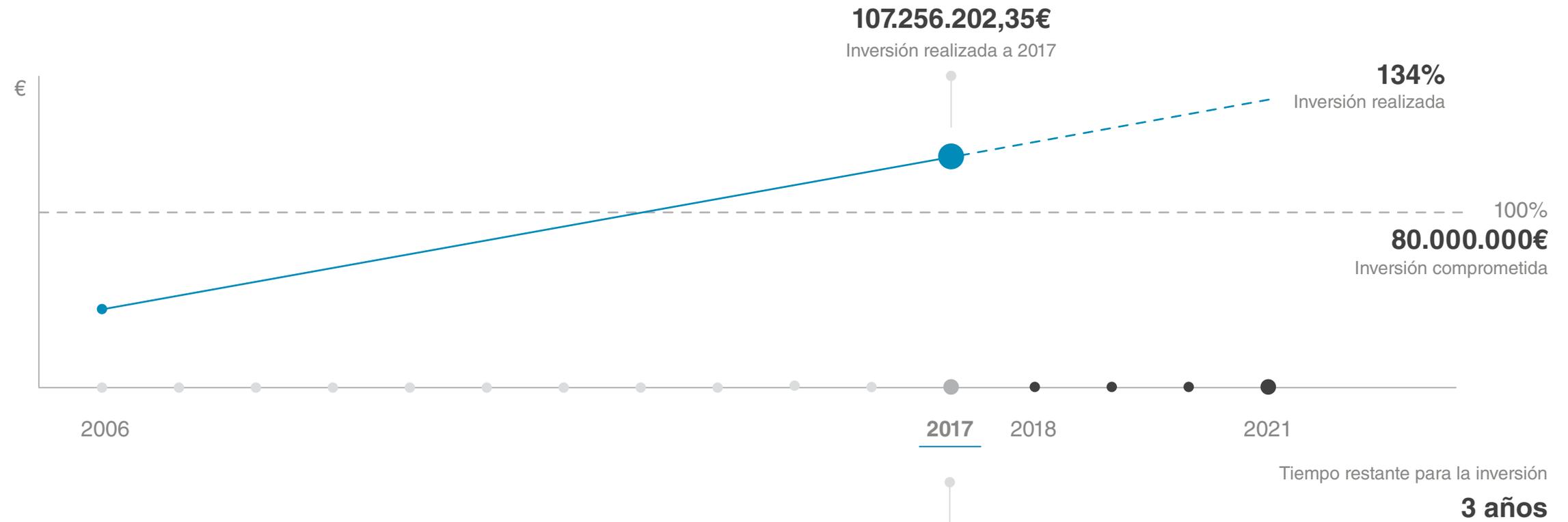
Inversión realizada **134%**

Tiempo restante para la inversión **3 años**

Inversión pendiente 2017 **-27.256.202,35€**

09 · INVERSIÓN

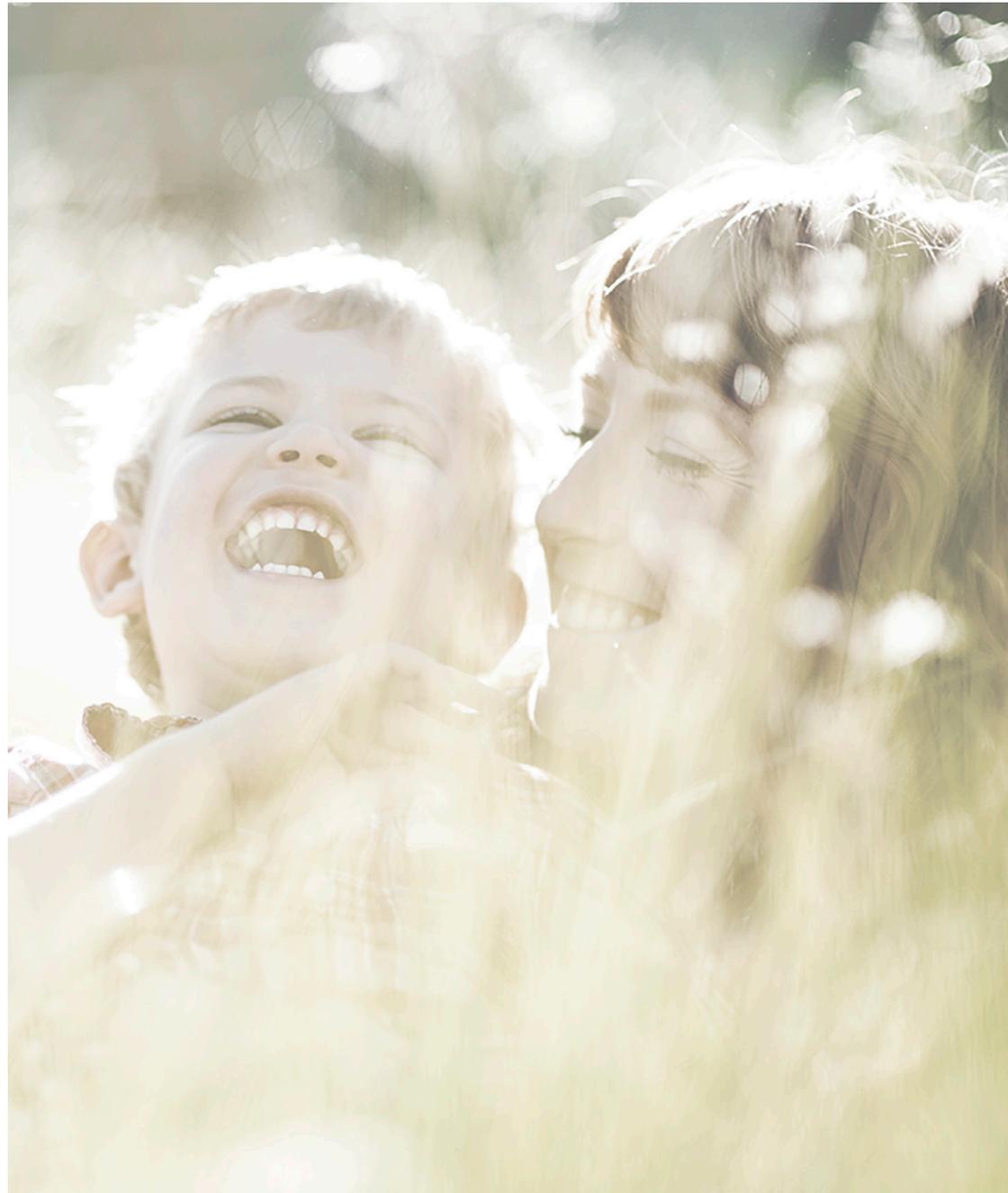
RESULTADOS



● Aplicaciones y equipos informáticos	852.337,33 €
● Instalaciones técnicas y otras instalaciones	222.029,72 €
● Equipamiento, aparatos médicos e instrumental	790.199,13 €
● Mobiliario	176.403,08 €
● Otro inmovilizado	193.267,31 €
Total inversiones	<u>2.234.236,57 €</u>

10 · INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA





**NUESTROS PACIENTES VALORAN
LA ATENCIÓN SANITARIA QUE LES
PRESTAMOS POR ENCIMA
DE LA MEDIA DE LOS HOSPITALES
PÚBLICOS VALENCIANOS,
SEGÚN LAS ENCUESTAS
DE LA CONSELLERIA
DE SANITAT.**

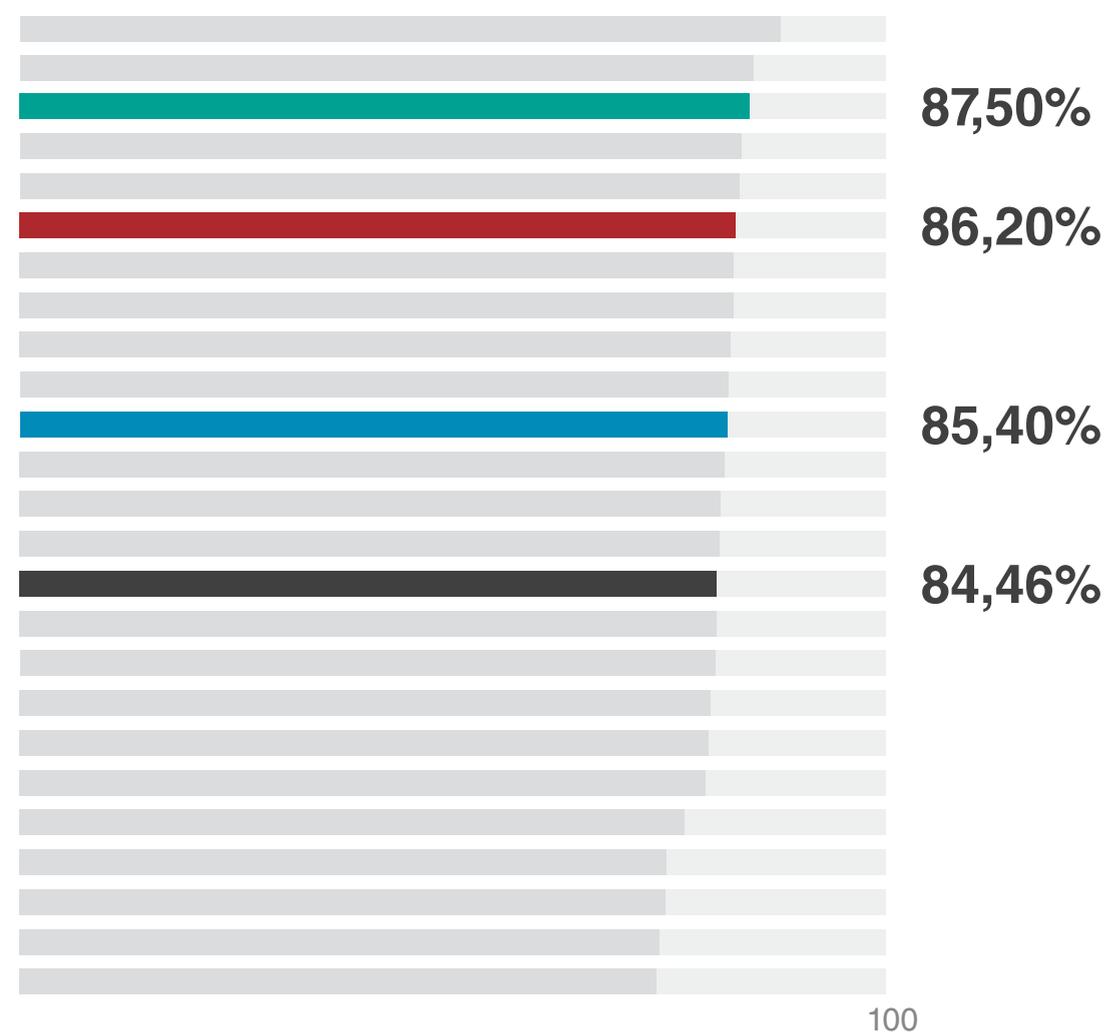
11 · ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

SEGÚN DEPARTAMENTOS DE LA SALUD DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

Resultados 2017

8-Requena	90,30%
18-Elda	87,80%
● 11-Alzira	87,50%
1-Vinarós	86,70%
20-Elche	86,50%
● 24-Vinalopó	86,20%
4-Sagunto	86,00%
6-Valencia Arnau Liria	86,00%
14-Xàtiva-Ontinyent	85,70%
17-Alicante San Juan	85,50%
● 22-Torreveija	85,40%
10-Valencia Dr. Peset	85,20%
15-Alcoi	84,80%
21-Orihuela	84,70%
● Com. Valenciana	84,46%
12-Gandía	84,40%
23-Manises	84,30%
19-Alicante	83,90%
5-Valencia Clínico	83,70%
3-La Plana	83,40%
7-Valencia La Fe	81,50%
2-Castellón	79,80%
16-Vila Joiosa	79,70%
9-Valencia Hosp. Gral	79,20%
13-Denia	78,90%

Satisfacción de los pacientes



Fuente: Memoria de Gestión de la Conselleria de Sanitat.



12

COMUNICACIÓN Y MARKETING

12 · COMUNICACIÓN Y MARKETING

DATOS Y MATERIALES

IMPACTOS REGISTRADOS Comparativa anual en medios de comunicación.



12 · COMUNICACIÓN Y MARKETING

ACCIONES DESTACADAS 2017

CELEBRACIÓN XI ANIVERSARIO

RESCATE VECINO TORREVIEJA

ACREDITACIÓN JCI

PLAN DIVERSIDAD FUNCIONAL

FORMACIÓN PATOLOGÍA
RESPIRATORIA Y CARDIACA

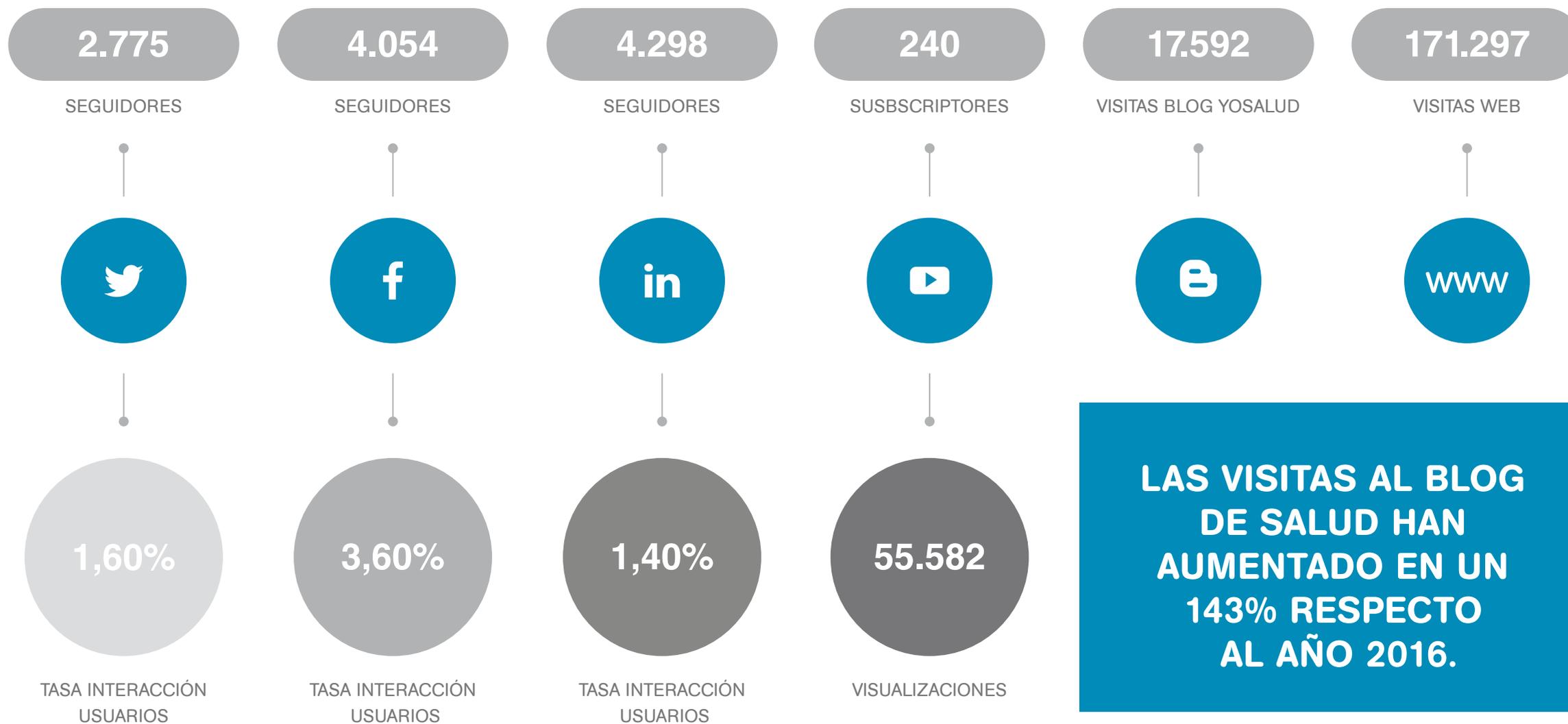
PLAN DE IGUALDAD

ELIMINACIÓN HIPERHIDROSIS

APP YOSINHUMOS

12 · COMUNICACIÓN Y MARKETING

REDES SOCIALES E INTERNET



www.blogdesalud.riberasalud.com

12 · COMUNICACIÓN Y MARKETING

UN AÑO EN IMÁGENES

EXCELENCIA

Acreditación Joint Commission International.



ACCESIBILIDAD

Plan de Diversidad Funcional.



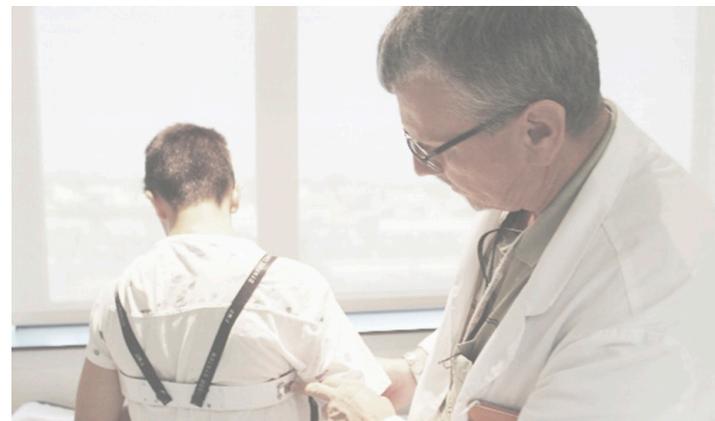
SENSIBILIDAD

Lucha contra la violencia de género.



INNOVACIÓN

Primer corsé dinámico en el Servicio de Cirugía Torácica.



PROFESIONALIDAD

Dos profesionales del Departamento de Salud de Torreveja salvan la vida a un vecino.



12 · COMUNICACIÓN Y MARKETING

UN AÑO EN IMÁGENES

EXPERIENCIA

Torre vieja cumple once años.



RECONOCIMIENTO

Premio TOP 20 'Mejor Trayectoria 2010-2015'.



PREMIO

Premio Nacional de la Fundación Ad Qualitatem al Programa de Atención al Paciente con insuficiencia cardíaca.



FORMACIÓN

Convenio de colaboración con la Asociación de Enfermería Comunitaria (AEC).



CONECTIVIDAD

Nuevo servicio de red wifi gratuita para pacientes y profesionales.



12 · COMUNICACIÓN Y MARKETING

UN AÑO EN IMÁGENES

SOLIDARIDAD

Convenios de colaboración y donativos económicos a asociaciones culturales, deportivas y sociales de la zona.



CALIDAD

Primer centro público de la Comunidad Valenciana con la Acreditación ISO 15189:2013 en Anatomía Patológica.



INVESTIGACIÓN

Cátedra de Enfermería Familiar y Comunitaria con la Universidad de Alicante y la Asociación de Enfermería Comunitaria.



IGUALDAD

Ratificación del Visado del Plan de Igualdad de la Generalitat Valenciana.



TECNOLOGÍA

Lanzamiento APP YOSinHumos.



12 · COMUNICACIÓN Y MARKETING

UN AÑO EN IMÁGENES

VOCACIÓN

Jornada INTERaulas.



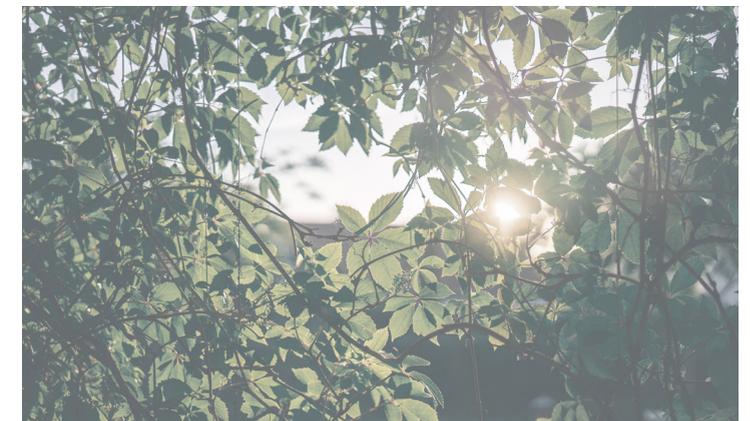
CERTIFICACIÓN

El Banco de Sangre obtiene la certificación CAT que reconoce la calidad y seguridad de su gestión.



MEDIO AMBIENTE

AENOR concede la Acreditación UNE-EN ISO 14064-1 de Cálculo de Gases de Efecto Invernadero.



DOCENCIA

Bienvenida a la nueva promoción de residentes.



RESULTADOS

Segundo departamento en el ranking de Acuerdos de Gestión que compara todos los centros de la Comunidad Valenciana.

