

Memoria



2016



**PRESENTACIÓN 3**

**UN TRATO DE ENFERMERÍA  
EXCELENTE 4**

**EL SERVICIO DE CARDIOLOGÍA LATE  
CON FUERZA 6**

**EL ÁREA QUIRÚRGICA,  
AL SERVICIO DE 1.100 CIRUJANOS  
Y 16.000 PACIENTES 8**

**EL ACOMPAÑAMIENTO MATERNO-  
INFANTIL, UNA PRIORIDAD PARA EL  
HOSPITAL DE BARCELONA 12**

**LA CAPACIDAD DE RESOLUCIÓN DEL  
SERVICIO DE URGENCIAS 16**

**SCIAS, HACIA LA EMPRESA  
SALUDABLE 18**

**SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A LA  
ASISTENCIA, CALIDAD MÁS ALLÁ DE LA  
ATENCIÓN SANITARIA 20**

**BUSCAMOS LA EXCELENCIA  
MEDIANTE SERVICIOS PROPIOS 22**

**BREVES 24**

**EL HOSPITAL  
EN CIFRAS 2016 26**



## PRESENTACIÓN

El año pasado iniciábamos la memoria haciendo referencia al inicio de una etapa de cambios. El Hospital de Barcelona había superado los 26 años de servicio y había que esforzarse para mantenerse al día.

El año 2016 ha sido una continuación de esa voluntad de renovación. Las nuevas técnicas quirúrgicas que se han ido incorporando, la estructuración del Servicio de Oncología, la nueva web que se ponía en marcha a primeros de año, la adquisición de aparatos de diagnóstico de última generación o la continua renovación del Área Quirúrgica, entre otros aspectos, lo demuestran.

Con la inauguración de la nueva unidad de hospitalización materno-infantil, dábamos el empujón definitivo a esta área que, como se explica en el texto que contiene esta memoria, tiene como objetivo acompañar a las pacientes y a sus bebés en todas las etapas de su vida.

El nuevo Servicio de Cardiología, que ha tomado forma durante este año 2016, es una muestra más de la línea de innovación y adaptación a las necesidades de nuestros socios que ha presidido las decisiones del Consejo Rector.

Por otra parte, cada vez con más frecuencia el Hospital es punto de referencia para jornadas científicas o reuniones de trabajo de los profesionales. Esta realidad tiene el doble objetivo de, en primer lugar, mantener los conocimientos mediante la formación continuada y, en segundo lugar, dar a conocer al exterior el rigor de la forma de hacer y trabajar del Hospital de Barcelona.

Todas estas iniciativas, sin embargo, no habrían sido posibles sin la implicación de todos los socios de trabajo, que día a día se esfuerzan por atender a nuestros pacientes durante las 24 horas, los 365 días del año. Cubren sus necesidades, tanto en el ámbito de la atención sanitaria y organizativa como en el aspecto hostelero, para que su estancia en el Hospital de Barcelona sea lo más cómoda posible.

Finalmente, quisiéramos hacer patente el agradecimiento a los médicos de Assistència Sanitària que vienen a atender a sus enfermos en nuestro centro y también a nuestros consocios de consumo, que han depositado su confianza en nuestra cooperativa. Unos y otros hacen posible esta realidad única.

A todos, muchas gracias.



Sra. M. Teresa Basurte  
Presidenta de SCIAS

Médicos y socios de consumo hacen posible esta realidad única.



# Un trato de Enfermería excelente

Las enfermeras del Hospital de Barcelona tienen un "doble cliente": por un lado, el paciente y, por otro, el médico de Assistència Sanitària elegido libremente por el paciente.

Los médicos reconocen el alto grado de profesionalidad de las enfermeras del Hospital al realizar la práctica enfermera con una sólida formación académica y de forma estandarizada, sin desviaciones, gracias al seguimiento de las guías de práctica clínica, los procedimientos de enfermería, los protocolos y los circuitos. Todos estos contenidos están informatizados e incluidos en la red interna, y en permanente revisión y actualización.

La carrera profesional de enfermería se ha convertido en un estímulo para mantener un elevado nivel en este ámbito y adquirir los conocimientos y capacidades para la mayor implicación en los procesos de atención a los pacientes. También para la especialización de los cuidados de enfermería que se consigue con la formación de experto, postgrado o máster y con la formación continuada, tanto externa como interna.

Las enfermeras expertas del Hospital de Barcelona forman parte de grupos

de trabajo y comisiones hospitalarias que velan por la seguridad y mejora continua de los cuidados a los pacientes. Esta estrategia se desarrolla en disciplinas como el control de la infección y lavado de manos, la prevención y tratamiento de las lesiones por presión, el control y prevención de caídas, el riesgo de desnutrición, el control y prevención de los errores de medicación, la información de medicamentos de riesgo, el control del dolor y las transfusiones.

La atención domiciliar es otra especialidad conocida y optimizada por las enfermeras del Programa de Atención al Paciente Pluripatológico (PAPPA), que atienden a pacientes geriátricos de forma directa en su domicilio o bien resuelven sus dudas e incertidumbres mediante el teléfono de atención.

En la misma línea de ampliar servicios, durante el año 2016 se ha puesto en marcha la atención telefónica de enfermería especializada y continuada de Oncología, que presta apoyo a las dudas y necesidades de los pacientes del Servicio de Oncología de Assistència Sanitària.

En el Hospital de Barcelona, por encima de cualquier otro elemento del sistema, el paciente es el verdadero protagonista de la atención de enfermería. Las enfermeras desarrollan su actividad asistencial hacia los pacientes con una base científica y unos valores éticos que se basan en:

- El respeto a las voluntades del paciente, que son una prioridad para la planificación de cuidados.
- La continuidad de la atención y la participación del paciente en la toma de decisiones, con sistemas de trabajo que facilitan la proximidad con él y su familia y fomentan estar más tiempo al lado del enfermo. Ejemplo de ello son la ronda de continuidad en el cambio de turno en la cabecera del paciente y la preparación de la medicación del paciente en la habitación, que facilita la relación enfermera-paciente y minimiza errores de medicación.
- La puntualidad como indicador de un trato de respeto. Las enfermeras del Hospital de Barcelona consideran que las necesidades de los pacientes merecen una respuesta inmediata, principalmente en caso de dolor y necesidad de administrar analgesia.

En definitiva, el valor fundamental para los cuidados de enfermería y la atención a los enfermos consiste en tener siempre en cuenta la dignidad como persona. Por esta razón, las enfermeras, auxiliares y camilleros del Hospital de Barcelona actúan con la máxima responsabilidad, profesionalidad, seriedad y respeto. Los resultados de este trato se traducen en el elevado grado de satisfacción que reflejan las encuestas a los pacientes y las felicitaciones recibidas.

Por encima de cualquier otro elemento del sistema, el paciente es el verdadero protagonista de la atención de enfermería.

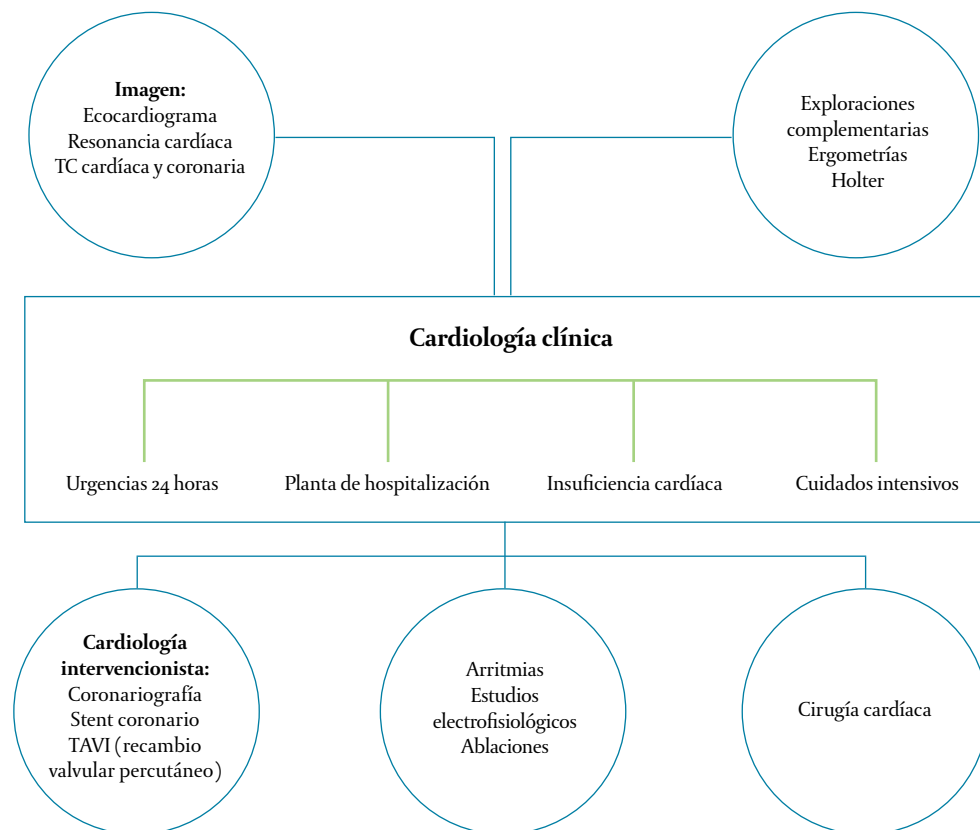
# El Servicio de Cardiología late con fuerza

Con el objetivo de poder ofrecer una atención cardiológica de máxima calidad, con todos los equipamientos de un hospital de alta complejidad y con la incorporación de un nuevo jefe, el Servicio de Cardiología del Hospital de Barcelona ha recibido un impulso decidido este año 2016.

El servicio consta de una unidad de cardiología clínica formada por tres médicos que atienden a los pacientes ingresados por cualquier patología cardiovascular y coordinan la atención cardiológica ofrecida por los diferentes servicios y especialistas.

La insuficiencia cardíaca es una enfermedad de gran prevalencia y en la cual el Servicio de Cardiología está especialmente interesado. Precisamente por ello, cuenta con una cardióloga especialista en esta patología y dos enfermeras experimentadas en tratarla. El equipo de profesionales acoge a los pacientes con insuficiencia cardíaca desde el momento en que ingresan a Urgencias y se hacen cargo de ellos durante todo el ingreso hospitalario, garantizando la continuidad asistencial. Se proporciona una atención específica y detallada que incluye una evaluación global del paciente con sus diferentes patologías

## Estructura del Servicio de Cardiología





# El servicio consta de una unidad de cardiología clínica formada por tres médicos que atienden a los pacientes ingresados por cualquier patología cardiovascular y coordinan la atención cardiológica ofrecida por los diferentes servicios y especialistas.



asociadas, en colaboración con otras especialidades médicas, y el inicio de una educación específica para que el paciente entienda su enfermedad y pueda colaborar del mejor modo en su tratamiento.

Por otra parte, durante 2016 se han incorporado varios especialistas en Cardiología para realizar las guardias de esta especialidad, por lo que es posible ofrecer atención cardiológica de primer nivel de forma continua las 24 horas del día, los 365 días del año.

En cuanto a la coordinación con otros servicios del Hospital de Barcelona, además de hacerlo con el Servicio de Urgencias, el Servicio de Cardiología también colabora de manera estrecha con la Unidad de Cuidados Intensivos en la atención al enfermo cardíaco crítico cardiológico, en casos de infarto agudo de miocardio, insuficiencia cardíaca aguda grave y postoperatorio inmediato de la cirugía cardíaca.

La unidad de Imagen está formada por dos especialistas altamente cualificados que realizan los estudios ecocardiográficos transtorácicos y transesofágicos bidimensionales

y tridimensionales, así como los ecocardiogramas de estrés. Recientemente, se ha adquirido una segunda sonda de ecocardiograma transesofágico que permite la monitorización de la función miocárdica y valvular durante las operaciones de cirugía cardíaca, en el mismo quirófano.

En 2016 se ha potenciado la unidad de hemodinámica cardíaca, donde se realizan los cateterismos y se implantan stents y prótesis para tratar sin cirugía las patologías coronarias y valvulares. En esta unidad trabajan siete de los mejores especialistas de Barcelona, que disponen de un amplio abanico de tecnologías para llevar a cabo intervenciones de alta complejidad, como la aterectomía rotacional, la ecografía intravascular o estudios de reserva de flujo. Esta tecnología sitúa a esta unidad como una de las más punteras de la sanidad privada en Cataluña.

En este mismo año 2016, se ha iniciado con éxito el tratamiento percutáneo de las afecciones valvulares, con la implantación de válvulas aórticas transcáteter. El equipo de hemodinámica da cobertura también

las 24 horas, durante los 365 días del año, para poder atender de manera inmediata patologías como el infarto agudo de miocardio.

## Actividad del Servicio de Cardiología del Hospital de Barcelona

### Año 2016

Coronariografías	428
Angioplastias coronarias	178
Recambios valvulares percutáneos (TAVI)	6
Cirugías cardíacas e implantaciones de marcapasos	200
Cardioversiones eléctricas	59
Ecocardiogramas	2.653
Ecocardiogramas transesofágicos	156
Ecocardiogramas de estrés	87
Holters	94
Altas (2015)	1.051



# El Área Quirúrgica, al servicio de 1.100 cirujanos y 16.000 pacientes

El Área Quirúrgica del Hospital de Barcelona pone a disposición de los médicos de Assistència Sanitària la tecnología más adecuada en unas instalaciones modernas que se encuentran en continua actualización.

## **Cirugía con fluorescencia en neurocirugía**

El microscopio para neurocirugía, con sistema de tres fluorescencias, permite una resección más amplia de los tumores cerebrales primarios gracias a la inyección de contraste, que facilita la identificación del tumor sobre el tejido cerebral sano. Permite, además, el abordaje de las lesiones tumorales intracraneales y tiene aplicaciones en el tratamiento quirúrgico de la patología vascular cerebral.



## **Cirugía bariátrica**

### **Cirugía de la obesidad, metabólica y de la diabetes**

La cirugía para adelgazar ayuda a reducir el peso y resolver o mejorar la comorbilidad de las personas con obesidad y otras patologías asociadas: diabetes mellitus, hipertensión arterial, síndrome de apnea del sueño y uso de presión positiva continua en la vía aérea (CPAP) nocturna, etc.

Se realizan esencialmente dos tipos de técnicas: el bypass gástrico por laparoscopia y la gastrectomía vertical. Ambas son efectivas y con un potencial de reducción de peso y de mejoría de la comorbilidad muy

importante. En manos expertas, la mortalidad no supera un 0,2% y las complicaciones graves son menores del 1,5%. Suelen ser intervenciones con estancia corta, no requieren cuidados intensivos y el manejo se ha optimizado en planta para su rápida movilización e inicio de la ingesta de líquidos.

Si los pacientes siguen las recomendaciones de dieta y ejercicio, pueden mantener la mayor parte de la pérdida de peso, pero necesitarán seguimiento médico durante el resto de su vida.



### Cirugía con láser

Dispositivo que genera un haz de luz de alta intensidad, tanto espacial como temporalmente, entre cuyos numerosos beneficios para el paciente destacan:

- Menor daño tisular y mayor penetración de la energía en los tejidos.
- Menor sangrado (puesto que la hemostasia es más efectiva) y escara menor o nula.
- Recuperación más rápida y confortable para el paciente.
- Mayor seguridad, ya que la energía actúa sobre el tejido diana sin afectar al resto de tejidos.

### Otorrinolaringología



### Urología



### Vascular



### Proctología





## Nueva tecnología

### Cirugía endoscópica en 3D

La incorporación de la cirugía 3D en el Hospital de Barcelona ha supuesto un impulso tecnológico decisivo. Las cámaras con doble óptica pueden ser introducidas a través de incisiones mínimas. Con ello se obtiene una doble imagen, reproduciendo la perspectiva del ojo humano, y se logra una visión en profundidad del campo quirúrgico que facilita la labor del cirujano.

Esta tecnología facilita los movimientos, dándoles mayor precisión, rapidez y seguridad. Es necesario disponer de torres de vídeo específicas y que el cirujano utilice gafas polarizadas para que cada ojo reciba la información de cada una de las dos ópticas.



### Crterios de programación quirúrgica

Cirugía programada	En 15 días
Cirugía oncológica	En la semana
Cirugía urgente	En las primeras 24 horas (4-5 intervenciones por día)



### Remodelación integral de dos quirófanos

Con la remodelación de los quirófanos 2 y 4 se ha completado la segunda fase de la actualización del Área Quirúrgica del Hospital de Barcelona. Los nuevos quirófanos son más luminosos, con materiales fáciles de limpiar y dotados de la última tecnología.



Paciente correcto



Procedimiento correcto



Lugar correcto





# El acompañamiento materno-infantil, una prioridad para el Hospital de Barcelona

SCIAS y el Hospital de Barcelona han tenido siempre un interés especial en fomentar y dar promoción a lo largo de los años a la atención de la salud de los niños. Es por esta razón que, a partir del momento en que una familia decide tener hijos, el centro ofrece todos los servicios que se puedan necesitar.

En una primera etapa, algunas familias tienen dificultades para llevar a cabo su propósito de ser padres y madres. Pensando en estos casos, el edificio del Hospital de Barcelona acoge el centro de reproducción asistida Gravida, uno de los referentes en el sector gracias a sus buenos resultados, donde los usuarios reciben asesoramiento y tratamiento para todos los problemas relacionados con la fertilidad.

Cuando la mujer inicia la gestación, sigue los controles pertinentes con su ginecólogo. El Servicio de Medicina Interna del Hospital de Barcelona ofrece el apoyo de la Consulta de la Embarazada de Riesgo (CERI) a todos los obstetras de Assistència Sanitària, con el fin de dar la mejor atención a las pacientes que presenten problemas durante el embarazo. Del mismo modo, cuentan con la planta de hospitalización obstétrica del centro, recientemente reformada y con todas las comodidades, donde la paciente que necesite ingreso hospitalario previo al parto puede recibir el control de su médico y el apoyo de las diferentes especialidades, así como todas las atenciones para el diagnóstico y tratamiento de las posibles patologías

que pueden surgir en este periodo.

El nacimiento de un hijo es un momento muy especial y único en la vida de las personas. El Hospital de Barcelona dispone de una amplia área destinada a la atención al parto donde el ginecólogo que ha elegido cada paciente le atiende con todo el apoyo posible, y que incluye desde este año 2016 una sala para atender el parto natural de las mujeres gestantes que así lo deseen.

Al nacer, se favorece que todos los bebés con aspecto vigoroso tengan un contacto precoz con su madre, una práctica que se conoce como contacto "piel con piel". Los bebés que necesiten cualquier medida de estabilización o reanimación serán atendidos por

especialistas en Neonatología, que están presentes en el parto en cuanto se prevén posibles complicaciones, y siempre que se produce un parto prematuro. Una vez pasado este momento inicial de separación, si se comprueba que la situación tanto de la madre como del bebé es la adecuada, se inicia el contacto "piel con piel" lo antes posible.

Durante los días que los padres pasan con su bebé y la familia en la planta de hospitalización, reciben los cuidados necesarios y se hacen las recomendaciones sobre los cuidados del bebé, con especial énfasis en la promoción y el favorecimiento de la lactancia materna desde el mismo momento de nacer.





Apenas hace un par de años se creó el programa NADÓ, ideado y llevado a cabo por enfermeras especialistas en Neonatología. Su finalidad es atender el entorno físico de la familia, aclarar dudas sobre los cuidados, evaluar problemas de alimentación y reconocer el estado de salud de la madre y de su bebé cuando ya han vuelto al domicilio, durante los primeros días de vida del niño. Cuenta con gran aceptación por parte de los asegurados de Assistència Sanitària que en este tiempo de funcionamiento ya han hecho uso del programa.

Alrededor de un 10% de los bebés que nacen pueden necesitar algún tipo de asistencia por diferentes motivos, especialmente los prematuros. La Unidad de Neonatología está preparada para atender cuidados intensivos e intermedios de los bebés. En el momento de publicación de esta memoria, se está diseñando la remodelación de la unidad para

adaptarla a las tendencias actuales de la Neonatología y especialmente pensada para realizar una atención de los cuidados del bebé centrada en la familia.

Durante toda la etapa pediátrica, y especialmente en los primeros años de vida, a pesar de las importantes medidas de prevención que se llevan a cabo, los niños pueden sufrir diversas enfermedades. Aunque la mayoría son banales y el pediatra las puede atender de forma ambulatoria, el Servicio de Urgencias Domiciliarias (SUD) dispone de un equipo de pediatras que visitan al niño a domicilio y pueden solucionar gran parte de las patologías. Si, a pesar de todo, existe una necesidad de atención específica del niño, el Servicio de Urgencias Pediátricas del Hospital de Barcelona, ubicado en un área diferente de la de los adultos, atiende los casos de niños y adolescentes hasta los 18 años que consultan derivados por su pediatra, desde el SUD o bien por iniciativa propia, con un tiempo

El Hospital de Barcelona dispone de una amplia área destinada a la atención al parto donde el ginecólogo que ha elegido cada paciente le atiende con todo el apoyo posible.

de respuesta rápido y con muy buena valoración por parte de los usuarios.

Las patologías médicas y también la cirugía en los niños, a excepción de la de carácter ambulatorio, que tiene su propio espacio dentro del Área Quirúrgica, se atienden en la planta de hospitalización pediátrica, donde el cirujano pediátrico escogido por la familia del paciente le atiende y cuenta con la experiencia de expertos en diferentes patologías cuando la situación lo requiere.

El Servicio de Pediatría y Neonatología del Hospital de Barcelona mantiene una estrecha relación con los pediatras del cuadro facultativo de Assistència Sanitària y, dos veces al mes, organiza las sesiones de pediatría, en las que se tratan temas referentes a la salud y a la atención sanitaria de los niños, con el objetivo de proporcionar una atención excelente a todos los pacientes y garantizar la continuidad de la asistencia médica entre los servicios hospitalarios y la consulta externa.







# La capacidad de resolución del Servicio de Urgencias

Además de atender las situaciones agudas graves, el servicio también es capaz de dar solución en cualquier circunstancia médica que el paciente consulte.

Generalmente, acudimos al Servicio de Urgencias del Hospital de Barcelona entendiendo que nuestro problema de salud será resuelto de forma eficaz e inmediata.

Si es necesaria una actuación rápida, porque de ello depende el pronóstico del paciente, entonces las expectativas de los pacientes y los recursos de los que dispone el Servicio de Urgencias están en sintonía. Y así se demuestra cuando, por ejemplo, somos capaces de restablecer la circulación por las arterias coronarias de un paciente con infarto agudo de miocardio en 45 minutos, o bien conseguimos embolizar una arteria bronquial en caso de sangrado pulmonar en menos de una hora, o cuando obtenemos una TC (tomografía computerizada) craneal para el diagnóstico de un ictus en 30 minutos.

En cambio, cuando un paciente nos consulta por un problema de salud que, a pesar de ser grave, no necesita una resolución inmediata, es posible que el Servicio de Urgencias no disponga de los recursos personales o materiales suficientes para resolverlo con la agilidad que el paciente espera. En estos casos, la solución se coordina desde el mismo servicio. Se puede repermeabilizar un uréter obstruido por un cálculo en las 12 horas siguientes a la consulta, ya que disponemos de los mejores especialistas en litotricia endouretral por láser, y se pueden realizar intervenciones de fracturas de fémur o de húmero en las 24 horas siguientes a la consulta, garantizando unos resultados de consolidación y movilidad mejores que los que se obtienen demorando la cirugía. Incluso se puede realizar la colocación

de un marcapasos definitivo en menos de 6 horas, aunque este problema se podría solucionar de forma programada.

Desde el punto de vista diagnóstico, el servicio también coordina las actuaciones médicas posteriores a la sospecha diagnóstica derivada de la actuación en Urgencias. Así, los pacientes son introducidos en el circuito asistencial para poder realizar el diagnóstico definitivo e iniciar las actuaciones terapéuticas oportunas con la máxima rapidez.

El hecho de que los usuarios cada vez entiendan más el Servicio de Urgencias como un servicio médico disponible las 24 horas ha provocado que, además de atender las situaciones agudas graves, que son la razón primera de la existencia

de las urgencias hospitalarias, el servicio también sea capaz de dar solución, inmediata o diferida, pero bien encarrilada, en cualquier circunstancia médica que el paciente consulte.

En momentos concretos, esta ambivalencia puede provocar una saturación por la sobrecarga de trabajo que supone resolver problemas que no son directamente competencia del Servicio de Urgencias, y genera un tiempo de espera dilatado para las patologías que podrían resolverse por otras vías, como una llamada al Servicio de Urgencias Domiciliarias o concertando una cita con el médico de cabecera.





## SCIAS, hacia la empresa saludable

Los esfuerzos se concentran en un programa para un modelo de organización con opciones, información, actividades y acciones encaminadas a la mejora de la salud y el bienestar de los trabajadores.



Durante el año 2016, y en el marco de la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad de SCIAS, se ha tomado la decisión de trabajar en la línea de la empresa saludable. Sin abandonar otras acciones que se llevan a cabo en el campo de la responsabilidad social corporativa, durante el cuarto trimestre los esfuerzos se han concentrado en el diseño de un programa para conseguir un modelo de organización que ponga a disposición de los trabajadores opciones, información, actividades y acciones formativas encaminadas a la mejora de su salud y de su bienestar.

Entre otras iniciativas, se ha propuesto el refuerzo de la señalética de la escalera para favorecer su uso en lugar de los ascensores, la promoción de caminatas colectivas, la realización de charlas sobre aspectos básicos de la alimentación y hábitos saludables, formación sobre la llamada dieta mediterránea y promoción de la actividad deportiva.

Convencidos de que una mejor calidad de vida redonda en una disminución del absentismo, los resultados de estas iniciativas reducen la presencia de personal suplente y, en consecuencia, se garantiza una mejor atención al paciente, que es el objetivo primero de la cooperativa.





# Servicios Complementarios a la Asistencia, calidad más allá de la atención sanitaria

La oficina de Servicios Complementarios a la Asistencia (SCA) nació, hace 18 años, como respuesta a las demandas surgidas de muchos de los usuarios de SCIAS. Su objetivo general es acompañar al paciente del Hospital de Barcelona en todo el proceso de su enfermedad, más allá de la atención asistencial.

De forma más específica, la tarea del SCA pasa por proporcionar la información necesaria sobre los profesionales y servicios que pueden aliviar el impacto que tienen un ingreso y la correspondiente recuperación posterior, tanto en la vida del paciente como en la de su familia. Si es necesario, también se gestiona la contratación.

El SCA contacta previamente con todos estos profesionales y evalúa los servicios para que, ante un caso concreto, se garantice la excelencia de todas las ayudas que se recomiendan a los socios de SCIAS, que pueden ser tanto intrahospitalarias como a domicilio.

Durante su ingreso, el paciente puede contratar los servicios de peluquería y barbería, podología, personal de compañía, encargos y gestiones personalizadas, etc. Una vez en el domicilio, tiene a su disposición un gran abanico de ayudas para hacer más fácil su día a día. Puede contratar, entre otros, los servicios de personal de limpieza o auxiliares del hogar, cocinero o comida a domicilio, adaptación al entorno (instalación de ducha, supresión de barreras arquitectónicas), personal de enfermería para la realización



El SCA está abierto a la incorporación de nuevos servicios, siguiendo las peticiones y sugerencias de las personas que se dirigen a la oficina.

de curas, tintorería y lavandería a domicilio, farmacia a domicilio o alquiler y venta de material ortopédico y sanitario. Finalmente, desde la oficina también se asesora a los usuarios en la elección de residencias asistidas, centros de recuperación, centros de día, psicólogos y logopedas.

Más allá de sus tareas habituales, el SCA está abierto a la incorporación de nuevos servicios, siguiendo las peticiones y sugerencias de las personas que se dirigen a la oficina. En cada caso, buscará los profesionales más adecuados en ese campo, los valorará y los incorporará a su cartera de ofertas.

Las encuestas de satisfacción reflejan la buena acogida que tiene, desde sus inicios, este servicio entre los usuarios del Hospital de Barcelona.









# Buscamos la excelencia mediante servicios propios

Todo el personal depende exclusivamente de la dirección del centro, lo cual facilita un control más exhaustivo sobre la calidad de los servicios ofrecidos.

El Hospital de Barcelona, consciente de la importancia de atender al paciente con todo el cuidado posible y de darle un servicio excelente, y con un enfoque que parte de la base misma del cooperativismo sanitario, siempre ha optado por cubrir los servicios no asistenciales del centro con personal propio.

Este hecho permite evitar los posibles inconvenientes de la externalización hacia las grandes empresas de servicios (cambios frecuentes de personal, despersonalización, desconocimiento de la empresa...) y trabajar para que todas las personas que tienen o pueden tener alguna relación con los pacientes conozcan la filosofía de la entidad y la sientan como propia, con el efecto evidente que ello tiene en el trato con el paciente.

De este modo, tanto el personal de mantenimiento, como el de cocina, cafetería, limpieza y lavandería dependen exclusivamente de la dirección del centro, que, en contacto continuo con los responsables de estos servicios, puede aprobar la formación

que necesitan estas personas, los materiales y equipos que utilizan, los turnos de trabajo, etc. Los objetivos que se persiguen son unas condiciones de trabajo adecuadas y unos equipos cohesionados que se traduzcan en una atención excelente al paciente. Igualmente, esta situación facilita un control más exhaustivo sobre la calidad de los servicios ofrecidos, y una actuación más rápida en caso de que se detecte alguna incidencia.

Todos estos servicios han obtenido la certificación del sistema ISO, que impone una mejora continua mediante el establecimiento y la revisión periódica de objetivos. Esta certificación se renueva anualmente.

Por otra parte, la valoración de todos estos servicios no asistenciales pero propios obtiene muy buenas puntuaciones en las encuestas de satisfacción que de forma periódica se realizan. Los resultados positivos avalan la política del centro y animan a continuar en esta línea de esfuerzo institucional para la gestión de los servicios propios.



## Jornadas en el Hospital de Barcelona

En el ámbito de la formación continuada de los profesionales, el año 2016 se inició con la celebración de la primera Jornada de Cirugía Ortopédica y Traumatología, el día 29 de enero, dedicada al diagnóstico y tratamiento de las inestabilidades carpianas. La buena acogida que tuvo entre los médicos del cuadro médico de Assistència Sanitària propició la organización de una segunda jornada durante el mes de diciembre, esta vez para tratar las fracturas de hombro. Ambas contaron con una gran afluencia de profesionales del área de la Traumatología.

También durante 2016, como en años anteriores, se celebró en el Hospital de Barcelona la Jornada sobre Patología del Embarazo (la quinta), dedicada al embarazo en los extremos de la vida fértil. Aprovechando el estado avanzado de las obras de remodelación de la planta materno-infantil, se organizaron visitas guiadas a las nuevas instalaciones.



## Renovación de los boxes del Servicio de Urgencias

Una de las intervenciones llevadas a cabo durante el año 2016 en el Servicio de Urgencias fue la renovación y remodelación de los boxes para los pacientes y la actualización de todos los equipos.

Gracias al triaje que lleva a cabo el personal de enfermería, los pacientes son atendidos por orden de gravedad, priorizando las patologías que requieren una atención más inmediata.

Sin embargo, con el fin de disminuir la espera de aquellas enfermedades más leves, se dispone de dos estancias con sillones reclinables destinadas a agilizar las visitas a pacientes que no requieran cama y a los que, por tanto, se puede dar una solución más rápida.



## Visitas internacionales en el Hospital de Barcelona

Durante el segundo trimestre de 2016, el Hospital de Barcelona recibió dos visitas procedentes del continente asiático.

La primera, de Corea del Sur, llegó interesada en el tratamiento de la salud mental y en la atención sanitaria a las personas mayores. De la mano del Dr. Gerard Martí y de la Dra. Anna Vilà, conocieron la cooperativa SCIAS y el programa PAPP.

La segunda, procedente de una asociación japonesa que aglutina a más de 1.000 hospitales en su país, se mostró interesada en la seguridad clínica y la calidad asistencial. En este caso, los doctores Genís Carrasco y Xavier Sanz se ocuparon de presentarles la realidad de nuestras instituciones en estos aspectos.





## Actualización de la resonancia magnética del Hospital de Barcelona



La resonancia magnética del Hospital de Barcelona es una de las más avanzadas del mercado, modelo Siemens Essenza de 1,5 teslas. Dado que fue adquirida en 2009, a finales de 2016 se le realizó una actualización a fondo para aprovechar todas las mejoras tecnológicas y de software que han ido apareciendo en este tiempo. Con esta puesta al día, el centro continúa disponiendo de la mejor tecnología existente, con algunas características añadidas: las exploraciones son más cortas, la calidad de la imagen es mejor y las nuevas secuencias disponibles permiten hacer estudios vasculares sin administrar contraste, reducir el artefacto metálico de las prótesis y detectar tumores no visibles con otras técnicas.



## Creciente aceptación de la Clínica del Viajero

La Clínica de Atención Integral al Viajero (CAIVAS), ubicada en el Hospital de Barcelona, ha incrementado progresivamente su actividad. Durante el año 2016 realizó 716 visitas –24 de las cuales posviaje–, y administró 941 vacunas.

El 29 de abril de 2016 se celebró la X Jornada de las Unidades de Salud Internacional de Cataluña en el Hospital de Barcelona, que reunió a todos los profesionales de las diferentes unidades del país dedicadas a la prevención y resolución de problemas de salud del viajero.



# El Hospital en cifras 2016

<b>Total casos atendidos</b>	<b>155.902</b>
Hospitalización y ambulatorios	31.860
<b>Ambulatorios</b>	<b>17.877</b>
Hospital de día	7.624
Exploraciones complementarias	410
Quirúrgicos	9.843
<b>Hospitalización</b>	<b>13.983</b>
Ingresos programados	6.979
Ingresos urgentes	7.004
Estancias producidas	78.400
Media diaria de camas ocupadas	214,2
Estancia media	5,59
<b>Actividad quirúrgica y partos</b>	<b>16.798</b>
Intervenciones quirúrgicas	15.759
Número de cirujanos	1.029
Programadas	14.246
Urgentes	1.513
Ambulatorias	9.843
Con hospitalización	4.403
Tasa de sustitución	69,1%
Número de ginecólogos	220

<b>Urgencias</b>	
	<b>51.431</b>
Ingresos sobre total visitas	13,6%
Enfermos en el área de observación	5.386
Altas desde el área de observación	71,5%
Visitas Centre Mèdic FCB-ASC	8.355
No adecuación del ingreso (AEP)	3,6% - 3%
Readmisiones < 72 horas	3,9%
<b>Servicio de Urgencias Domiciliarias (SUD)</b>	
	<b>72.611</b>
SUD Barcelona	44.255
SUD comarcas	28.356
<b>Programa PAPP</b>	
Enfermos incorporados	284
Enfermos en el Programa a 31/12/16	299
Media de días en el Programa	307,5
<b>Convalecencia</b>	
Pacientes convalecencia	388
Estancia media (días)	13,7
<b>Programa Paliaclic</b>	
Enfermos tratados	146
Media de edad (años)	78,6
Media de días en el Programa	59,2

