



HOSPITAL UNIVERSITARIO de MADRID Tlf. 91 447 66 00	HOSPITAL UNIVERSITARIO MADRID MONTEPRÍNCIPE Tlf. 91 708 99 00	HOSPITAL UNIVERSITARIO MADRID TORRELORONES Tlf. 91 267 50 00	HOSPITAL UNIVERSITARIO MADRID SANCHINARRO Tlf. 91 756 78 00	CENTRO INTEGRAL ONCOLÓGICO CLARA CAMPAL (CIOCC) Tlf. 902 107 469
--	---	--	---	--

[www.hospitaldemadrid.com](http://www.hospitaldemadrid.com)



HOSPITAL UNIVERSITARIO de MADRID · HOSPITAL UNIVERSITARIO MADRID MONTEPRÍNCIPE · HOSPITAL UNIVERSITARIO MADRID TORRELORONES · HOSPITAL UNIVERSITARIO MADRID SANCHINARRO · CENTRO INTEGRAL ONCOLÓGICO CLARA CAMPAL (CIOCC)




CENTRO INTEGRAL  
ONCOLÓGICO  
CLARA CAMPAL (CIOCC)



HOSPITALES  
HOSPITAL UNIVERSITARIO  
de MADRID



HOSPITALES  
HOSPITAL UNIVERSITARIO  
MADRID MONTEPRÍNCIPE



HOSPITALES  
HOSPITAL UNIVERSITARIO  
MADRID TORRELORONES



HOSPITALES  
HOSPITAL UNIVERSITARIO  
MADRID SANCHINARRO

Memoria  
**2008**

WELFARE

HOSPITAL

# ÍNDICE



HOSPITALES  
Madrid - Mentepíncipe

<b>Grupo Hospital de Madrid</b> .....	<b>4</b>
Carta de presentación del Consejero Delegado .....	5
Modelo de Gestión .....	7
<b>Decálogo de un hospital</b> .....	<b>8</b>
<b>1. Presentación del Grupo Hospital de Madrid</b> .....	<b>10</b>
1.1. Grupo Hospital de Madrid .....	12
1.2. Hospital Universitario de Madrid .....	14
1.2.1. Policlínico del Hospital Universitario de Madrid .....	14
1.2.2. Gimnasio de Rehabilitación del Hospital Universitario de Madrid .....	15
1.3. Hospital Universitario Madrid Montepríncipe .....	15
1.4. Hospital Universitario Madrid Torreldones .....	17
1.4.1. Policlínico del Hospital Universitario Madrid Torreldones .....	18
1.5. Hospital Universitario Madrid Sanchinarro .....	18
1.5.1. Centro Integral Oncológico Clara Campal .....	19
1.5.2. Policlínico Las Tablas del Hospital Universitario Madrid Sanchinarro .....	24
1.5.3. Policlínico de Distrito C .....	24
1.6. Policlínicos Ibermedic .....	25
1.7. Fundación Hospital de Madrid .....	25
1.8. Capacidad de hospitalización .....	25
<b>2. Gestión para la excelencia</b> .....	<b>26</b>
2.1. Sistema de Gestión Integral .....	27
2.2. Misión, Visión y Valores .....	27
2.2.1. Misión .....	27
2.2.2. Visión .....	27
2.2.3. Valores .....	27
2.3. Estrategia .....	28
2.3.1. Sostenibilidad de la Organización .....	28
2.3.2. Diferenciación en el sector .....	28
2.4. Órganos de gobierno .....	28
2.4.1. Organigrama del <b>Grupo Hospital de Madrid</b> .....	29
2.4.2. Organigrama de los hospitales .....	30
2.5. Gestión de la Calidad .....	31
2.5.1. Política de Calidad .....	31
2.5.2. Gestión por objetivos y la mejora continua .....	32
2.6. Gestión ambiental .....	32
2.6.1. Política ambiental .....	32
2.7. Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo .....	33
2.7.1. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo .....	33
2.8. Otras acreditaciones .....	34
2.8.1. Madrid Excelente .....	34
2.8.2. CEAS .....	34
2.8.3. CEIC .....	35
2.9. Grupos de interés .....	35
2.9.1. Pacientes y familiares .....	36
2.9.2. Equipos médicos, personal sanitario y resto de empleados .....	36
2.9.3. Mutualidades, sociedades médicas y aseguradoras .....	36
2.9.4. Proveedores .....	36
2.9.5. Accionistas .....	36
2.9.6. Sociedad .....	36
2.9.7. Medios de comunicación .....	36
2.10. Docencia y Formación Continuada .....	36
2.11. Investigación, Desarrollo e Innovación Tecnológica .....	40
<b>3. Resultados</b> .....	<b>44</b>
3.1. Resultados de la actividad .....	45
3.2. Principales magnitudes económicas .....	46
3.3. Pacientes .....	46
3.3.1. Reclamaciones .....	46
3.3.2. Encuestas e índices de satisfacción .....	47
3.3.3. Índices de fidelización .....	47
3.4. Personal .....	47
3.4.1. Encuesta de satisfacción de clima laboral .....	47
3.4.2. Indicadores de la Seguridad y la Salud en el Trabajo .....	48
3.5. Sociedades y aseguradoras .....	49
3.6. Proveedores .....	49
3.6.1. Evaluación anual de proveedores .....	49
3.7. Accionistas .....	50
3.8. Sociedad .....	50
3.8.1. Proyectos sociales .....	50
3.8.2. Premios y galardones .....	51
3.8.3. Medio Ambiente .....	51
3.9. Medios de comunicación .....	54
3.9.1. Resumen de prensa .....	54
3.9.2. Impactos .....	57
<b>Grupo Hospital de Madrid en Síntesis</b> .....	<b>60</b>



## CARTA DE PRESENTACIÓN DEL CONSEJERO DELEGADO

*Esta memoria intenta dar una visión real del trabajo realizado por el Grupo Hospital de Madrid (HM) a lo largo del año 2008; un año que no puede sino calificarse de crucial para todos los que conformamos esta empresa, no sólo por la cantidad y relevancia de los logros obtenidos en nuestra vertiente asistencial, investigadora y formativa, sino también por la definitiva consolidación del proyecto empresarial que un pequeño grupo, en su mayoría médicos, iniciamos en 1989 y que en el vigésimo aniversario entrante está desplegando los mejores resultados económicos de su historia gracias a nuestro Modelo de Gestión y, sobre todo, al esfuerzo diario de todos nuestros profesionales.*

*En el plano asistencial, durante 2008, el Centro Integral Oncológico Clara Campal se convirtió en Unidad START europea de referencia, firmamos un acuerdo con la Unidad de Prestaciones Asistenciales de la Comunidad de Madrid (UPAM), celebramos nuestra I Lección Conmemorativa Clara Campal, lanzamos nuestro propio periódico y recibimos numerosos premios y reconocimientos. Todo ello preludio de dos hitos, ya en 2009, si cabe, aún más importantes: la certificación como universitarios para todos nuestros hospitales y la acreditación del Grupo HM para la formación de Médicos Especialistas (MIR).*

*En el plano económico, 2008 ha representado el cierre del intenso ciclo de inversión que iniciamos en 2004, y el inicio de uno nuevo que empieza con la materialización de los resultados económicos derivados del logro de la práctica madurez productiva de los centros inaugurados en 2004 y 2007.*

*La apertura de los hospitales universitarios Madrid Torrelodones (2004) y Madrid Sanchinarro (2007), junto a sus policlínicos, y del Centro Integral Oncológico Clara Campal (2007) –este último, el primer centro de España especializado en cáncer y anexo a un hospital general–, nos ha permitido reforzar nuestra posición como uno de los grupos hospitalarios de referencia en nuestro país, siendo a día de hoy el de mayor capacidad asistencial en la Comunidad Autónoma de Madrid.*

*Actualmente, nuestra facturación y todas nuestras magnitudes asistenciales presentan crecimientos superiores al 100% desde 2004, y nuestro Grupo afronta 2009, el de nuestro vigésimo aniversario, como un año de consolidación y fortalecimiento, localizando nuevas oportunidades para el futuro y profundizando, tal y como se expone en esta Memoria, en un Modelo de Gestión propio, con resultados demostrables.*

*Les invito a su lectura, puesto que refleja el trabajo de un gran equipo humano y profesional.*



**Dr. D. Juan Abarca Campal**  
Consejero Delegado  
Grupo Hospital de Madrid



**GRUPO  
HOSPITAL  
de MADRID**



## UN MODELO DE GESTIÓN

*El Modelo de Gestión Hospitalaria creado por el Grupo Hospital de Madrid se basa en un Sistema de Gestión Integral documental, estructurado en procedimientos y protocolos, que alcanza a todos los servicios y departamentos de la empresa y está definido en conformidad con la normativa DIN-EN-ISO 9001:2000.*

*Este modelo de organización hospitalaria se ha implantado íntegramente en los hospitales del Grupo HM, dando como resultado una actividad asistencial de calidad, integral y objetivada a través de diversos certificados y premios a la calidad, así como percibida por nuestros usuarios y trabajadores, cuyo resultado se percibe en la reputación y reconocimiento de nuestros hospitales.*

*La posibilidad de aplicar este Modelo de Gestión en cualquier hospital del Grupo HM garantiza una asistencia sanitaria de calidad, segura y con resultados basados en la evidencia científica.*

*Por otra parte, la aplicación de la experiencia médica del día a día, la lex artis, en el diseño, estructura, organización y gestión de nuestros hospitales, garantizan una actividad asistencial de calidad.*

**Dr. D. Juan Abarca Campal**  
Consejero Delegado  
Grupo Hospital de Madrid

# DECÁLOGO DE UN HOSPITAL



- 1.** La propiedad será equitativa entre los diversos componentes de la sociedad para que, al defender cada uno sus propios y diferentes intereses, garanticen a los demás la calidad asistencial.
- 2.** Contará con el certificado de calidad homologado internacionalmente y con los medios tecnológicos y humanos para tratar con seguridad cualquier proceso.
- 3.** No aceptará ofertas que, por insuficientes, obliguen a reutilizar materiales o a adquirirlos de dudosa calidad.
- 4.** Estará preparado para funcionar eficazmente, durante las 24 horas del día.
- 5.** Los médicos de puerta y los quirúrgicos de urgencia serán especialistas experimentados.
- 6.** La dirección médica contará con profesionales de gran experiencia en especialidades de acción, tales como anestesistas, cirujanos e intensivistas. El médico tendrá dedicación plena.
- 7.** El 'Hospital de Día' estará ubicado lo más cerca posible de las UCIs, que tendrán luz natural, y de los quirófanos.
- 8.** Los propietarios y gestores asumirán que algunos servicios son imprescindibles, aunque no sean rentables.
- 9.** El hospital se regirá por un reglamento aceptado por todos. La docencia y la investigación serán sus motivaciones.
- 10.** El accionariado y la administración velarán para que sea libre, autónomo, transparente y pueda publicar los resultados médicos y estadísticas anuales. La excelencia y la buena gestión, aseguran su viabilidad.

**Dr. D. Juan Abarca Campal**



**1.**  
PRESENTACIÓN  
DEL GRUPO  
HOSPITAL de MADRID

El **Grupo Hospital de Madrid (Grupo HM)** se constituyó en 1989 y fue fundado por el cirujano Dr. D. Juan Abarca Campal, su actual consejero delegado. El primer objetivo fue rehabilitar y poner de nuevo en funcionamiento el antiguo Hospital de San Pedro, en Madrid, como forma de poner en práctica sus ideas sobre la sanidad española y el ejercicio de sus profesionales.

Las ideas básicas que este grupo promotor mantiene desde su formación son las siguientes:

- Para que cualquier médico bien formado profesionalmente pueda ejercer su profesión consiguiendo los mejores resultados posibles, es necesario que disponga de **libertad** para poder realizar los estudios diagnósticos y los tratamientos que considere necesarios, sin interferencias, presiones o limitaciones ajenas a la relación médico-enfermo.
- Un **hospital privado** es una empresa muy compleja, pero básica y primordialmente sanitaria, por lo que sólo puede estar gestionada adecuadamente por médicos clínicos que, como tal, hayan vivido muchos años de hospital. Pero es necesario que, además, esos médicos sean buenos gestores, lo que no es frecuente.
- Los **médicos asistenciales** deben ser **copropietarios** del centro privado en el que trabajan, pero la propiedad del hospital debe estar equilibrada; ha de perte-

necer a los médicos que trabajan en él, pero también a otras personas y entidades, profesionales, empresarios, etc., que analicen y consideren el centro desde otros puntos de vista, como posibles usuarios y como accionistas que esperan una buena gestión y una rentabilidad de su inversión.

Asociando estas premisas y conjugando los intereses de los propietarios, de los médicos que desean del hospital una gran dotación tecnológica y la mayor calidad asistencial, de los posibles usuarios que exigen calidad y buen trato, y de los accionistas que requieren buenos resultados económicos, se obtiene una empresa hospitalaria equilibrada, en la que predomina la calidad, pero basada en una rigurosa política económica que permite obtener beneficios.

La **consecución de beneficios** no es para el **Grupo Hospital de Madrid** un fin exclusivo, sino un medio imprescindible para poder seguir dando esa calidad asistencial de excelencia, para poder demostrar que la idea es viable y para que, satisfechos económicamente los accionistas, la empresa pueda expandirse.

Pero es que, además, la **calidad asistencial de excelencia**, aunque en un momento determinado pueda parecer contrapuesta a los resultados económicos inmediatos, a medio y largo plazo es siempre, a través de un alto prestigio, la mayor garantía para obtenerlos.



## 1.1. Grupo Hospital de Madrid

Transcurridos 20 años desde su fundación, el **Grupo HM** actualmente gestiona cinco centros hospitalarios (cuatro hospitales generales universitarios y un centro monográfico contra el cáncer) y cuatro policlínicos:

- Hospital Universitario de Madrid (1990)
- Policlínico del Hospital Universitario de Madrid
- Hospital Universitario Madrid Montepríncipe (1998)
- Hospital Universitario Madrid Torrelodones (2004)
- Policlínico del Hospital Universitario Madrid Torrelodones
- Hospital Universitario Madrid Sanchinarro (2007)
- Centro Integral Oncológico Clara Campal (2007)
- Policlínico Las Tablas del Hospital Universitario Madrid Sanchinarro
- Policlínico de Distrito C



El compromiso en la actividad asistencial del **Grupo Hospital de Madrid** está encabezado por la oferta de un binomio, inversión/calidad, para conseguir sus tres objetivos básicos, que son:

1. Garantizar una **asistencia completa** en todas las especialidades que evite cualquier supuesto traslado por carencia de recursos, habiendo conseguido colocar a los hospitales del **Grupo HM** en la categoría de terciarios.
2. Realizar la actividad asistencial en las mejores condiciones de **seguridad para los pacientes y usuarios**. Así, el Hospital Universitario Madrid Montepríncipe fue el primer hospital privado en España que obtuvo la certificación según la norma **ISO 9001:2000** para todos sus servicios. Posteriormente, el Hospital Universitario de Madrid recibió la misma certificación y, finalmente, es todo el **Grupo Hospital de Madrid** el que está acreditado según esta norma, al igual que lo está según la **DIN-EN-ISO 14001:2004** y la **OSHAS 18001:2007**.
3. Exponer con **transparencia** sus resultados, ya que son éstos el auténtico parámetro para evaluar la práctica asistencial. Esta política hospitalaria se plasma dando a conocer la eficiencia de su asistencia, publicando sus estadísticas en su página web.

[www.hospitaldemadrid.com](http://www.hospitaldemadrid.com)

La expansión del **Grupo HM** se ha realizado manteniendo estos objetivos con una estrategia de inversión/calidad calibrada por las necesidades asistenciales y profesionales reales.

En esta misma dirección, la trayectoria del **Grupo Hospital de Madrid** se ha visto implementada no sólo por la ampliación de su cartera de servicios, sino también por los nuevos proyectos que suponen la realización de un **trabajo integrado** por parte de los especialistas que, en su mayoría, llevan a cabo su labor profesional con dedicación exclusiva en sus hospitales. De esta forma, se han ido consolidando las **Unidades de Asistencia Integrada**, que propician y facilitan la comunicación necesaria entre los especialistas para conseguir una medicina eficaz, desarrollándose sobre la base de rigurosos protocolos. Estas unidades de capacitación agilizan, a la par que promueven, la comunicación y el entendimiento, contribuyendo así a optimizar el esquema profesional de especialidades y a significar la complementariedad entre especialistas.

## UNIDADES ESPECIALIZADAS

Unidad de Neurociencias  
 Unidad de Patología de la Mama  
 Unidad de Radiología de la Mujer  
 Unidad de Dolor Torácico  
 Unidad de Prevención Precoz Personalizada  
 Unidad Hepática  
 Unidad de Hemorragia Digestiva  
 Unidad del Suelo Pélvico  
 Unidad Multidisciplinar de Tratamiento Integral de la Obesidad  
 Unidad de Reproducción Asistida  
 Unidad de Rehabilitación Cardíaca  
 Unidad del Sueño  
 Unidad de Deshabitación Tabáquica  
 Unidad del Dolor  
 Unidad de Odontología y Cirugía Maxilofacial  
 Unidad de Hematología y Oncología Pediátrica  
 Unidad de Cardiopatías Congénitas y Cirugía Cardíaca Infantil  
 Unidad de Cirugía Pediátrica  
 Unidad de Diagnóstico Prenatal y Medicina Fetal  
 Unidad de Cirugía Cardíaca de Adultos  
 Unidad de Litotricia Extracorpórea  
 Unidad de Ecoendoscopia Digestiva  
 Unidad de Cápsula Endoscópica Digestiva  
 Unidad de Arritmias y Electrofisiología Cardíaca  
 Unidad de Tratamiento por Radiofrecuencia  
 Unidad de Cirugía Endocrinológica  
 Unidad de Enfermedades Infecciosas  
 Unidad de Enfermedad Inflamatoria Intestinal  
 Unidad de Cirugía de la Columna  
 Programa de Trasplante de Médula Ósea

A estas unidades hay que añadir toda la actividad asistencial que se desarrolla en el **Centro Integral Oncológico Clara Campal (CIOCC)**, que se basa en la distribución de la Oncología en programas específicos por tipos de cáncer, sobre los que se coordinan todas las especialidades implicadas en cada uno de los programas.

**NUESTROS CENTROS ESTÁN CONCERTADOS  
CON TODAS LAS ASEGURADORAS**

## 1.2. Hospital Universitario de Madrid

El Hospital Universitario de Madrid (HM) es un hospital médico-quirúrgico que se inauguró en diciembre de 1990 tras unas obras de remodelación y modernización del antiguo Hospital de San Pedro, ubicado en el centro de Madrid (Plaza Conde del Valle de Suchil, 16). Desde su inauguración, se ha remodelado y modernizado constantemente, a la vez que se han adquirido unos locales cercanos para realizar un Policlínico de consultas externas, un Gimnasio de Rehabilitación y Fisioterapia, un servicio de Podología, aulas de docencia y las oficinas centrales del **Grupo Hospital de Madrid**.

Dispone de todas las especialidades médicas y quirúrgicas de adultos, además de Urgencias las 24 horas. Con más de 100 camas repartidas en Urgencias, UCI (8 camas), 92 habitaciones individuales, Hospital de Día (5 camas), Hospital de Día Oncológico de adultos (5 camas), cuenta también con Laboratorio de análisis clínicos, con microbiología y depósito de sangre, Laboratorio de Anatomía Patológica, endoscopias y consultas externas. Además, dispone de Unidad del Dolor, Unidad de Cirugía Endocrinológica, Unidad de Cirugía de la Columna y Unidad de Odontología y Cirugía Maxilofacial.

En los 5 quirófanos de los que dispone se realizan intervenciones quirúrgicas convencionales, así como técnicas de cirugía mínimamente invasiva (laparoscópica, endoscópica, estereotáxica), con predominio de los procesos quirúrgicos de corta estancia (Cirugía General, Oftalmología, Otorrinolaringología, Cirugía Plástica y Estética, Maxilofacial, Urología, etc).

El Servicio de Diagnóstico por Imagen del Hospital de Madrid está dotado de modernas instalaciones de radiología convencional, mamografía, ecografía, TAC multicorte (de 32 cortes), resonancia magnética cerrada de alto campo (de 1,5 Teslas) y RM abierta (de 0,7 Teslas).

### 1.2.1. Policlínico del Hospital Universitario de Madrid

Situado en la calle Arapiles, nº 8, dispone de la siguiente oferta de servicios:

- Pediatría
- Endocrinología
- Traumatología
- Urología
- Medicina General
- Cardiología



- Cardiología Infantil
- Neumología
- Medicina Interna
- Ginecología
- Neurología
- Neurofisiología
- Neurocirugía
- Cardiovascular
- Dermatología
- Oftalmología

Asimismo, en este policlínico está ubicada la Clínica Universitaria Odontológica CEU-HM, fruto de la relación ya iniciada en 2007 entre el **Grupo Hospital de Madrid** y la Universidad CEU-San Pablo para la formación de profesionales sanitarios. Este servicio tiene un doble objetivo: proporcionar a los pacientes el mejor tratamiento odontológico de una forma accesible y completar la formación de alumnos del último curso de la licenciatura de Odontología de la Facultad de Ciencias de la Salud de la citada universidad, así como de licenciados que asisten a los cursos de postgrado para especializarse en diferentes materias del ámbito dental.

### 1.2.2. Gimnasio de Rehabilitación y Fisioterapia del Hospital Universitario de Madrid

Estas instalaciones albergan un completo servicio de Gimnasio de Rehabilitación y Fisioterapia que cubre todas las necesidades que hoy en día demanda la sociedad. Destaca su oferta en patología traumática y deportiva, que comprende enfermedades musculotendinosas, como contracturas, roturas tendinosas y musculares, sobrecargas y tendinitis; articulares, como luxaciones y esguinces; y reumáticas, como artrosis, artritis, osteoporosis, fracturas y postoperatorios de prótesis de rodilla, cadera y hombro. Igualmente atiende patologías neurológicas del adulto, como ictus, párkinson, lesiones y enfermedades de nervios periféricos, como polineuropatías. Esta oferta sanitaria tiene como objetivo principal la búsqueda de la recuperación funcional del paciente lo antes posible. Otras patologías, como problemas de suelo pélvico y postmastectomía, también pueden ser tratadas en el Gimnasio de Rehabilitación y Fisioterapia.

Estas instalaciones también acogen los servicios de Podología del Hospital Universitario de Madrid y a lo largo de 2009 se abrirán consultas de Odontología y Cirugía Maxilofacial.

### 1.3. Hospital Universitario Madrid Montepríncipe

El Hospital Universitario Madrid Montepríncipe (HMM) es un hospital médico-quirúrgico y materno-infantil, puesto en funcionamiento en noviembre de 1998 y ubicado en la Avenida Montepríncipe, 25, de Boadilla del Monte, Madrid, cuya primera prioridad es ofrecer la máxima calidad asistencial a sus enfermos, como lo demuestra el hecho de haber sido el primer hospital privado de España certificado según la norma **ISO 9001:2000** para todos sus servicios (posteriormente se certificó todo el **Grupo Hospital de Madrid** bajo esta norma). Asimismo, fue el primer hospital privado de la Comunidad de Madrid en ser acreditado como centro universitario, en septiembre de 2007, certificación que después se extendió a todos los hospitales del **Grupo HM**.

Localizado en un marco natural incomparable, la Urbanización de Montepríncipe en Boadilla del Monte, está muy bien comunicado y dispone de un parking con más de 500 plazas. Con más de 12.500 m<sup>2</sup> construidos, que incluyen un área de consultas externas, a los que se han añadido dos nuevos edificios de consultas, dispone de todas las especialidades médico-quirúrgicas, tanto de niños como de adultos, 11 quirófanos y Urgencias las 24 horas.

Actualmente, el Hospital Universitario Madrid Montepríncipe cuenta con más de 200 camas, repartidas en Urgencias, UCI de adultos (10 camas), UCI pediátrica y neonatal (32 camas), 132 habitaciones individuales (más de la mitad son suites), Hospital de Día de adultos (5 camas) y pediátrico (6 camas), Hospital de Día Oncológico de adultos y pediátrico, Unidad de Dolor Torácico (4 camas) y Unidad de Aislamiento de Oncología pediátrica (2 camas). Asimismo, dispone de Laboratorio de análisis clínicos, con microbiología y depósito de sangre, Laboratorio de Anatomía Patológica, y una Unidad de Rehabilitación y fisioterapia, entre otras muchas.

Dotado con las tecnologías sanitarias más modernas, el Servicio de Diagnóstico por Imagen está equipado con equipos de radiología convencional, entre los que se incluyen ecografía, mamografía digital, TAC multicorte (de 64 cortes) (colonoscopia virtual, TAC coronario y Dentiscan), resonancia magnética cerrada de alto campo (de 1,5 Teslas) (cardiorresonancia, neurorresonancia funcional, espectroscopia, RM de cuerpo entero, RM pediátrica), RM abierta (de 0,7 Teslas), RM abierta vertical y dinámica (de 0,7 Teslas), densitometría ósea y ortopantomografía.

Además, gracias a la tecnología disponible y al personal no facultativo especializado, se dispone de Unidades especializadas y técnicas especiales, tales como:

- Unidad de Hematología y Oncología Pediátrica. Trasplante de médula ósea.
- Unidad de Cardiopatías Congénitas y Cirugía Cardíaca Infantil.
- Unidad de Cirugía Pediátrica.
- Unidad de Diagnóstico Prenatal y Medicina Fetal.
- Unidad de Reproducción Asistida.
- Unidad de Neurociencias.
- Unidad de Obesidad.
- Unidad de Patología de la Mama.
- Unidad de Cirugía Cardíaca de adultos.
- Unidad del Dolor Torácico.
- Unidad de Rehabilitación Cardíaca.
- Unidad de Litotricia Extracorpórea.
- Unidad del Dolor.
- Unidad de Odontología y Cirugía Maxilofacial.
- Unidad de la Enfermedad Inflamatoria Intestinal.
- Unidad de Suelo Pélvico.
- Sala de Radiología Vasculardigital (Hemodinámica, Radiología vascular intervencionista, Neurorradiología intervencionista, Electrofisiología cardíaca avanzada).
- Embolización de miomas.
- Ablación de fibrilación auricular (asistida por navegador).
- Neurocirugía de la epilepsia.
- Neurocirugía del Parkinson.
- Homoinjertos valvulares cardíacos.
- Dispositivo de avance mandibular para el ronquido.
- Láser KTP en hipertrofia prostática.
- Criocirugía urológica.
- Musicoterapia.



## 1.4. Hospital Universitario Madrid Torreldones

El Hospital Universitario Madrid Torreldones (HMT) es un hospital general médico-quirúrgico y materno-infantil, inaugurado en 2004 y ubicado en la Avenida Castillo Olivares, en la zona noroeste de Madrid, Torreldones.

Equipado con todos los servicios y especialidades médico-quirúrgicas y Urgencias las 24 horas, cuenta con un área de consultas externas y un Policlínico, además de una Unidad de Rehabilitación y fisioterapia y un parking subterráneo con más de 150 plazas.

El Hospital Universitario Madrid Torreldones dispone de más de 100 camas, repartidas en Urgencias, UCI de adultos (6 camas), UCI pediátrica y neonatal (18 camas), 77 habitaciones individuales, Hospital de Día (8 camas) y Hospital de Día Oncológico de adultos. Además, cuenta con Laboratorio de análisis clínicos, con microbiología y depósito de sangre, Laboratorio de Anatomía Patológica, endoscopias, Unidad del Sueño, Unidad de Cuidados Intermedios Neonatales, Unidad del Dolor y Unidad de Odontología y Cirugía Maxilofacial. Asimismo, está previsto que en la primera mitad de 2009 se inaugure la Unidad de Rehabilitación y Medicina Deportiva.

Dotado con las tecnologías sanitarias más modernas, el Servicio de Diagnóstico por Imagen del Hospital Universitario Madrid Torreldones dispone de equipos de radiología convencional, ecografía, mamografía, TAC multicorte (de 16 cortes) (Dentiscan), RM cerrada de alto campo (de 1,5 Teslas), RM abierta (de 0,3 Teslas) y ortopantomografía.

### 1.4.1. Policlínico del Hospital Universitario Madrid Torreldones

Situado en la calle Cudillero, nº 6, dispone de la siguiente cartera de servicios:

- Neumología
- Pruebas funcionales respiratorias
- Aparato Digestivo
- Dermatología
- Endocrinología
- Cirugía Plástica
- Extracciones de Laboratorio
- Odontología y Cirugía Maxilofacial
- Cirugía General
- Cirugía Pediátrica
- Urología
- Reumatología
- Pediatría y especialidades pediátricas
- Hematología
- Traumatología

El espacio destinado al Policlínico cuenta con histoteca, que da servicio a todas las muestras de tejidos del **Grupo Hospital Madrid**.

Como proyectos de futuro destacan la construcción de una Unidad de Rehabilitación y la ampliación de consultas externas.



## 1.5. Hospital Universitario Madrid Sanchinarro

En 2007, el **Grupo Hospital de Madrid** puso en funcionamiento su cuarto centro hospitalario en la Comunidad de Madrid: el Hospital Universitario Madrid Sanchinarro (HMS), un hospital general médico-quirúrgico e infantil situado en la calle Oña, 10. Ocupa un espacio singular situado al norte de la ciudad –muy próximo a la Carretera Nacional I y a la M40–, en una zona de gran expansión urbanística inmediata a Manoteras y a los nuevos barrios de Sanchinarro y Las Tablas, y cerca de las urbanizaciones de La Moraleja, El Soto y Encinar de los Reyes, así como de toda la zona urbana de la parte norte de Arturo Soria y de las poblaciones de Alcobendas y San Sebastián de los Reyes.

Con 35.000 m<sup>2</sup> construidos y dos accesos independientes con las vías principales de comunicación de la ciudad, este hospital cuenta con un Policlínico de consultas externas en sus inmediaciones –ubicado en Las Tablas, aproximadamente a 1 km del Hospital Universitario Madrid Sanchinarro–, y dispone de 500 plazas de aparcamiento subterráneo.

El Hospital Universitario Madrid Sanchinarro nació para completar el diagnóstico y tratamiento de una actividad sanitaria que, desde los orígenes del **Grupo HM**, se venía realizando en nuestros hospitales: el paciente oncológico. Para ello se diseñó una nueva forma de asistencia del cáncer, estructurando del mismo modo diagnóstico, tratamiento, seguimiento y la evolución de estos pacientes en todos los hospitales por igual y creando el **Centro Integral Oncológico Clara Campal (CIOCC)**, anexo al nuevo hospital. El apoyo de un hospital general médico-quirúrgico ubicado en el mismo recinto que el centro oncológico, donde el paciente es atendido de una forma integral por todos los especialistas y expertos relacionados con su proceso, tanto en el día a día como en las múltiples complicaciones que puedan surgir durante las 24 horas, es algo imprescindible en la actualidad, como lo demuestra la experiencia acumulada en Estados Unidos, a través de los resultados obtenidos en los más de 60 *cancer center* existentes en la actualidad. Este diseño integrado, básico para cualquier centro oncológico, evita desplazamientos de riesgo vital para el enfermo oncológico.

El Hospital Universitario Madrid Sanchinarro dispone de la tecnología sanitaria más moderna y tiene el objetivo de llegar a ser el mejor hospital privado de España, además de dar cobertura, con sus servicios centrales y todos aquellos que sean precisos, al Centro Integral Oncológico Clara Campal.

Por otra parte, el Hospital Universitario Madrid Sanchinarro integra su funcionamiento en la estructura del

**Grupo HM**, apoyando, complementando, reforzando y aprovechando los recursos tecnológicos y humanos del **Grupo Hospital de Madrid**.

Los principales servicios del Hospital Universitario Madrid Sanchinarro son:

### Servicios de hospitalización:

- 175 habitaciones individuales (40% tipo suite).
- 13 camas de UCI (6 aisladas).
- 22 camas en el Hospital de Día de adultos y pediátrico.

### Servicio de Urgencias:

- Con salas de espera, despacho de reanimación cardiopulmonar, 7 despachos médicos, sala de curas, sala de yesos y salas de observación con 15 puestos.
- El hospital dispone de todas las especialidades médicas y quirúrgicas, con la excepción, por el momento, de Obstetricia y Neonatología; con Urgencias las 24h del día, para lo que cuenta con médicos especialistas de guardia en presencia física y de guardia localizada, así como con el apoyo de los servicios centrales (Servicio de Diagnóstico por Imagen, Laboratorio, Quirófano y UCI).

### Servicios Quirúrgicos:

- La zona quirúrgica dispone de 13 quirófanos de usos diversos –uno de ellos inteligente–, sala de despertar con control de enfermería y acceso de pacientes encamados, que entran a los quirófanos por pasillo diferenciado al de médicos, y una unidad de esterilización.
- Conexión al Auditorio Reina Sofía, que permite el uso docente del quirófano.

### Servicios de Consultas Externas Generales:

- El Servicio de Consultas Externas Generales dispone de acceso independiente, recepción y 33 despachos médicos con anteconsulta, sala de yesos y de curas.

### Servicio de Diagnóstico por Imagen:

- Equipos de radiología convencional, tres ecógrafos de última generación, mamografía digital y mesa prona, TAC multicorte (de 64 cortes, colonoscopia virtual, TAC coronario, Dentiscan), RM cerrada de alto campo (de 3 Teslas, cardiorresonancia, neurorradiología avanzada y espectroscopia) y RM abierta de alto campo (de 1,4 Teslas).
- Unidad de la Mujer, con toda la capacidad tecnológica para realizar cualquier tipo de prueba diagnóstica invasiva y no invasiva.

### Otros Servicios de Interés:

- Área de Medicina Nuclear: con zona de PET-TAC (Siemens de alta resolución) y gammacámara, sala de administración de radiofármacos, zonas de trabajo de los técnicos de los equipos y salas de espera. Habitación para terapia metabólica y Programa de ganglio centinela.
- Unidad de endoscopia digestiva: con dos salas de endoscopia, despertar y consultas. Realiza todo tipo de exploraciones endoscópicas, incluyendo ecoendoscopia, CPRE y cápsula endoscópica.
- Laboratorios centrales del **Grupo HM**: 600 m<sup>2</sup> de laboratorios separados por áreas: Hematología, Bioquímica, Microbiología, Inmunología y Banco de sangre, con un recinto común con sala de extracción de muestras. Laboratorio de biología molecular y de anatomía patológica. Más de 300 m<sup>2</sup> de laboratorio dedicados a la investigación básica y a la Medicina Traslacional.
- Zona de monitorización de ensayos clínicos, con Unidad de Ensayos Clínicos Fase I.

- Unidad del Sueño.
- Programa de Trasplante de Médula Ósea (autólogo).
- Unidad de Ecoendoscopia Digestiva.
- Unidad de Cápsula Endoscópica Digestiva.
- Unidad de Odontología y Cirugía Maxilofacial.
- Unidad de Neurociencias.
- Unidad de Arritmias y Electrofisiología Cardíaca (ablación de fibrilación auricular asistida por navegador, Holter de eventos).
- Sala de Radiología Vascul ar de última generación (Hemodinámica, Radiología Vascul ar Intervencionista, Neurorradiología Intervencionista...).
- Servicio de Farmacia Hospitalaria, con acceso independiente y sus diferentes áreas de formulación magistral, preparación de nutriciones parenterales, quimioterapia, unidosis, almacenamiento y despachos. Farmacia específica para ensayos clínicos Fase I.
- Unidad de Enfermedades Infecciosas.
- Unidad de Prevención Precoz Personalizada, que reúne en una estructura física propia la mayoría de los procedimientos de chequeo, con un carácter personalizado y multidisciplinar, lo que consigue la mayor comodidad y la menor utilización de tiempo para el paciente.



#### 1.5.1. Centro Integral Oncológico Clara Campal (CIOCC). Un nuevo concepto de la asistencia oncológica

Siendo una de las tres principales causas de mortalidad en Occidente, el cáncer se ha convertido en un objetivo prioritario sanitario y científico. El conocimiento, la acumulación de información y los hallazgos científicos sobre esta enfermedad son cada vez mayores y, sobre todo, son transmitidos a la población de una manera casi inmediata a través de los medios de comunicación, lo que ha generado un cambio en la demanda de asistencia que obliga a los profesionales y centros a estar a la altura de tal circunstancia. Desde el punto de vista asistencial, de la oferta, supone la necesidad de un cambio en la organización.

- Ya no es posible centrar la asistencia en una consulta aislada, unidisciplinar; no es posible el modelo tradicional de hospital con departamentos aislados.
- Si bien la comunicación y confianza en el médico continúa siendo el pilar básico de la asistencia, el facultativo debe estar integrado en un equipo multidisciplinar capaz de soportar todas las necesidades que genera esta enfermedad. El esquema de trabajo debe ser protocolizado y abierto a una actualización continua que se origina en distintas especialidades médicas, tecnología, investigación básica e investigación clínica. Los últimos avances deben estar disponibles o bien ser asequibles. Mu-

chos tratamientos deben ofrecerse en el contexto de ensayos clínicos y éstos requieren una organización que los sostenga.

- Esto sólo puede realizarse en un centro integral, en el que los profesionales se dediquen al proyecto en exclusiva, el paciente perciba que se le está ofreciendo todo lo necesario, que no tiene que “investigar” por su cuenta otras opciones o en otros países porque se le está ofreciendo lo mejor, ya sea dentro de nuestras instalaciones o, a través de nuestras gestiones, en donde sea más adecuado. Todo ello sin olvidar el cuidado integral del paciente, con el apoyo humanitario y social que debe ser prestado o promovido por el propio centro.

Con esta intención se diseñó el Centro Integral Oncológico Clara Campal (CIOOC) del **Grupo Hospital de Madrid**, ubicado en la misma parcela que el Hospital Universitario Madrid Sanchinarro y anexo a éste –en la calle Oña, 10, en Sanchinarro–, pero con una entrada independiente. Con una superficie de 3.500 m<sup>2</sup>, este centro pretende convertirse en referencia mundial en el diagnóstico precoz y tratamiento integral del cáncer.

Equipado con las tecnologías más modernas de radioterapia y radiocirugía, así como con los últimos equipos de Diagnóstico por Imagen (PET-TAC, RM de alto campo de 3 Teslas, RM abierta de alto campo de 1,4 Teslas, TAC de 64 cortes), el centro dispone de personal médico y sanitario para atender las diferentes especialidades oncológicas.

El CIOCC está dirigido por el **Dr. D. Manuel Hidalgo**, procedente del Hospital Johns Hopkins, de Baltimore, elegido durante varios años consecutivos mejor hospital de Estados Unidos. La experiencia del Dr. Hidalgo en el manejo del paciente oncológico viene avalada por su labor y resultados en el Centro Integral de Oncología de dicha institución.

El Centro Integral Oncológico Clara Campal dispone de las siguientes áreas e instalaciones:

- Área de Hospitalización: Con 23 habitaciones individuales de hospitalización oncológica y cuidados paliativos (la mitad tipo suite). Dos de las habitaciones son de aislamiento con flujo laminar para trasplantes de médula ósea, y una totalmente plomada para tratamientos con iodo radioactivo.
- Hospital de Día: Sala con 20 puestos de tratamiento y dos boxes independientes para pacientes encamados.
- Unidad de ensayos clínicos Fase I con 4 puestos de tratamiento y Laboratorio de farmacocinética.



- Sala de reuniones y sala de sesiones clínicas.
- Área del paciente: Despachos para atención al paciente, voluntariado y asociaciones de usuarios.
- Área de consultas externas: 8 consultas externas, con recepción independiente y sala de espera.
- Área de Radioterapia, con cuatro áreas de tratamiento: tres aceleradores lineales –uno de ellos, el primer acelerador Novalis instalado en España, permite hacer radiocirugía de tumores intra y extracraneales–, una sala de braquiterapia y un quirófano totalmente equipado para cualquier tipo de intervención quirúrgica. Todas ellas con sala de control, sala de espera y vestuarios. Además, en esta área se encuentra la sala del planificador TAC.

### Organización del Centro Integral Oncológico Clara Campal

La actividad asistencial del CIOCC está basada en la integración de todas las especialidades médicas y quirúrgicas, así como en los servicios centrales, la docencia, la investigación y la atención del paciente, a través de Programas Oncológicos, cuyo objetivo es establecer las guías de diagnóstico, tratamiento, seguimiento y prevención de los diferentes tipos del cáncer.

Su funcionamiento se basa en comités oncológicos por especialidad, en los que se protocoliza toda la actividad asistencial y se discuten todos y cada uno de los casos de cáncer del **Grupo Hospital de Madrid** que presenten especial relevancia o se salgan de los protocolos habituales.

El ámbito de actuación de estas especialidades no se limita al CIOCC, sino que marca unas líneas de actuación del cáncer a todos los hospitales del **Grupo HM**. Los pa-

cientes son diagnosticados y tratados en cada uno de los hospitales siguiendo las recomendaciones de los diferentes Programas Oncológicos del CIOCC, y aprovechando los recursos de cada uno de los hospitales.

Con el objetivo final de tratar de una forma integral al paciente oncológico en cualquiera de los hospitales del **Grupo HM**, el Centro Integral Oncológico Clara Campal se diseñó de acuerdo con los siguientes principios generales:

1. Firma de convenios de colaboración con centros de prestigio internacional en Oncología e investigación, con los que se asegura un intercambio de conocimientos, tecnología y recursos humanos, manteniendo la independencia del **Grupo Hospital de Madrid**.
2. Su ubicación e integración en un hospital general médico-quirúrgico, que soporta todas las actuaciones que garantizan la asistencia integral. La metodología de trabajo basada en protocolos generados por cada Programa Oncológico se aplica a todos los hospitales del **Grupo HM**.
3. La asistencia integral del paciente oncológico: toda necesidad asistencial que precise un paciente es ofrecida en el centro oncológico.
4. La investigación clínica y básica, como pilares de una asistencia oncológica que responda a las expectativas sociales.
5. Una organización docente que garantiza la formación continuada de los profesionales.
6. El cuidado integral del paciente oncológico, que incluye los aspectos humanitarios y sociales, los cuales se integran en la asistencia del paciente a través de un departamento de Atención al Paciente, psicólogos, voluntarios, asociaciones de pacientes y usuarios.

### Servicio de Oncología. Programas Oncológicos

En el CIOCC se han creado diferentes Programas Oncológicos, respondiendo a las siguientes características:

- Estos programas constituyen áreas de trabajo común y coordinado, funcionalmente integradas y determinadas por el flujo de pacientes. Se han establecido sesiones de cada programa, tanto clínicas como de seguimiento, diagnóstico y protocolización.
- Los Programas Oncológicos han fijado los protocolos de *screening* o chequeo, de prevención y diagnóstico precoz, que dependen de cada programa.

Los Programas Oncológicos se han diseñado en función de la experiencia mundial y de la incidencia de la patología oncológica asistida por el **Grupo HM**:

- Cáncer de mama
- Tumores digestivos
- Tumores ginecológicos
- Tumores cerebrales
- Cáncer de pulmón
- Melanomas
- Tumores de cabeza y cuello
- Oncohematología
- Sarcomas
- Tumores músculo-esqueléticos
- Tumores genitourinarios

Además, existen una serie de servicios comunes a todas las especialidades incluidas en el Centro Integral Oncológico Clara Campal del **Grupo Hospital de Madrid**:

- Medicina Nuclear.
- Consejo Genético.
- Data manager y Documentación.
- Atención al Paciente.
- Gestión de la Documentación Informativa del CIOCC.
- Urgencias Oncológicas.
- Asistencia Integral y Familiar (Psicología).

### Servicio de Radioterapia

El servicio de Oncología Radioterápica del CIOCC dispone de un equipo de última generación de simulación virtual con TAC multicorte (Siemens), cuyas imágenes son transferidas al sistema de planificación de tratamiento (3D XIO) y pueden ser reconstruidas tridimensionalmente y fusionadas con imágenes de resonancia magnética y PET, con el fin de definir con gran precisión los volúmenes de irradiación y poder así administrar la dosis deseada al tumor, preservando al máximo los tejidos sanos circundantes y controlando la enfermedad con la menor toxicidad posible.

Dispone de dos aceleradores lineales Primus (Siemens) de última generación, que pueden emplear dos energías distintas de fotones (6 y 15 MV) y seis de electrones (6, 9, 15, 18 y 21 MV), y tienen incorporado un sistema de colimación de multiláminas (82 láminas de 10 mm) con un tamaño máximo de campo a isocentro de 40 cm, para tratamientos con radioterapia conformada 3D y radioterapia de intensidad modulada (IMRT) con sistema de *step and shoot*.

El servicio cuenta, además, con un acelerador lineal Novalis (Brainlab) con microcolimación (50 microláminas de 3 mm), con una energía de 6 MV y un tamaño máximo de campo a isocentro de 10x10 cm, que está dedicado a radiocirugía y a radioterapia estereotáxica fraccionada con IMRT, con aplicación tanto intracraneal

como extracraneal, para lesiones de incluso menos de 3 mm. Esta tecnología permite tratar:

- Lesiones intracraneales: patología vascular (malformaciones arteriovenosas y angiomas cavernosos), tumores benignos (neurinomas del acústico, meningiomas y adenomas de hipófisis), neoplasias malignas (metástasis cerebrales, gliomas, craneofaringiomas, tumores cerebrales pediátricos, recidiva de tumores cerebrales, etc.) y trastornos funcionales del Sistema Nervioso Central.
- Lesiones extra-craneales que, por su pequeño tamaño o localización, requieran máxima precisión en la inmovilización y en administración de dosis, como pueden ser lesiones espinales, hepáticas o pulmonares.

Finalmente, el Servicio de Radioterapia del Centro Integral Oncológico Clara Campal dispone de un radioquirófano y de un equipo de Microselectron (Nucletron) para tratamientos con braquiterapia de alta tasa, que permite realizar tratamientos endocavitarios para tumores ginecológicos, endoluminales para tumores bronquiales y esofágicos e intersticiales para tumores de cabeza y cuello, mama, piel, sarcomas y próstata (como técnica de sobreimpresión a la radioterapia externa).

## Investigación

La investigación propia del centro oncológico, más allá de la mera adscripción a líneas o acuerdos con terceros, es una de las características fundamentales del CIOCC, y abarca tanto la clínica como la básica, esta última vinculada e integrada en la actividad clínica del centro (oncología traslacional).

Para el desarrollo de la investigación básica, se diseñó un área de investigación que dispone de despachos y de más de 300 m<sup>2</sup> de laboratorios, divididos por áreas: biología molecular, inmunohistoquímica, FIS, genómica, banco de tejidos y dos áreas multifuncionales.

### Muchos de los ejes centrales de investigación ya están en desarrollo:

- Ampliación del banco de tumores.
- Desarrollo de micromatrices específicas por patologías para el estudio de perfiles de expresión génica relacionados con el pronóstico, la respuesta al tratamiento, la clasificación y la definición de riesgos.
- Farmacogenómica: íntimamente relacionada con el punto anterior.
- Línea de trabajo relacionada con células madre tumorales.
- Diagnóstico por imagen: RM y espectroscopia en el estadiaje.
- Ensayos clínicos. En este apartado, constituye un

hito la reciente puesta en marcha de la Unidad Fases I CIOCC-START, fruto del acuerdo con South Texas Accelerated Research Therapeutics (START), grupo estadounidense líder mundial en ensayos clínicos Fase I, por el cual el CIOCC se ha convertido en Unidad START europea de referencia. Este acuerdo supone un importante impulso a la labor investigadora en Oncología que este centro ya venía realizando y permite ofrecer a los pacientes el acceso a terapias innovadoras contra el cáncer cuando las tradicionales no son efectivas, sin la necesidad de buscarlos fuera de España.

Para ello se está dando prioridad a:

- La incorporación del centro oncológico a grupos cooperativos por cada área.
- La creación de un grupo cooperativo en diagnóstico molecular.
- La incorporación a redes de investigación.

Se dispone también de un sistema informático de registro de información en red y asequible desde todas las áreas. La posibilidad de tener un buen volumen de publicaciones depende del correcto registro de los datos clínicos y básicos.

### Docencia y formación continuada interna

La docencia y formación continuada aseguran una calidad asistencial básica, a partir de la cual se pretende que en el Centro Integral Oncológico Clara Campal se desarrolle una nueva forma de practicar la Medicina en el paciente oncológico, no sólo para facultativos y especialistas, sino para todo el personal sanitario y no sanitario. Para ello, se están promoviendo:

- Actividades docentes de pregrado, grado y postgrado, a través de convenios con universidades y con los ministerios de Educación y Sanidad, para realizar formación teórica, práctica y formación MIR.
- Actividades de formación continuada de Enfermería y Medicina, tendiendo a una especialización de este personal.
- Sesiones bibliográficas o de actualización.
- Sesiones de los programas oncológicos: seguimiento y protocolización.
- Sesiones anatomoclínicas.
- Sesiones generales.

El área de docencia incluye el Auditorio Reina Sofía, con capacidad para 300 personas, dos aulas de docencia polivalentes, biblioteca y dos despachos de docencia, además de diferentes salas de reuniones para la comisiones de las especialidades.

La firma de acuerdos de colaboración con otras instituciones de reconocido prestigio asegura un intercambio continuo de conocimientos científicos de vanguardia, así como de nuevas tecnologías, procedimientos diag-

nósticos y terapéuticos, y el mutuo intercambio de personal en formación y especializado, manteniéndose la independencia del **Grupo Hospital de Madrid**.

El desarrollo de líneas de investigación conjuntas, tanto básicas como clínicas, derivan precisamente de este marco de colaboración.

### Cuidado Integral del paciente

Finalmente, el CIOCC tampoco olvida la atención no médica al paciente, ya que este modelo de asistencia oncológica no supone sólo la integración de un centro especializado en cáncer en un hospital general y la estructuración horizontal de la asistencia en Programas Oncológicos, sino la integración del cuidado del paciente oncológico en toda su dimensión.

Así, la participación en el CIOCC de psicólogos, asistentes sociales, voluntariado y asociaciones de pacientes es una realidad, ya que existe una representación de los mismos en el Comité de Ética Asistencial y se vela por una presencia activa de los mismos en los órganos de participación del centro oncológico.

El propio nombre del CIOCC hace referencia a una paciente fallecida por cáncer, **Clara Campal**, madre del Dr. Juan Abarca Campal, consejero delegado del **Grupo Hospital de Madrid** y promotor principal de este proyecto hecho realidad.

La disponibilidad de amplios espacios físicos con los recursos materiales necesarios es el punto de

partida que permite la promoción y el apoyo de la participación de asociaciones de pacientes, a través de foros de debate, acciones de divulgación y educación sanitaria y, en definitiva, todo lo que permita en el futuro una mejor prevención del cáncer entre la población.

El paciente encuentra unos claros beneficios en este nuevo concepto de asistencia oncológica integral, tales como:

- Rapidez en el diagnóstico y tratamiento de su enfermedad. La integración de todas las especialidades en los programas y el apoyo de un hospital general médico-quirúrgico le evitan visitas innecesarias a diferentes especialistas, así como realizarse pruebas diagnósticas o seguir tratamientos en diferentes centros.
- Comodidad, al evitar desplazamientos de un centro a otro y disponer de unas instalaciones diseñadas para su enfermedad.
- Seguridad, tranquilidad y confianza por disponer de los últimos avances tecnológicos y científicos, garantizados por los recursos humanos y tecnológicos del **Grupo HM** y por los concertos que mantiene con otras instituciones internacionales.
- Calidad, tanto subjetiva como objetiva; esta última apoyada por sistemas de calidad (**ISO 9001:2000**) implantados en todos los hospitales del **Grupo Hospital de Madrid**.



### 1.5.2. Policlínico Las Tablas del Hospital Universitario Madrid Sanchinarro

Este policlínico, ubicado en Las Tablas –en la calle Sierra de Atapuerca, 5-8–, presta asistencia sanitaria ambulatoria en una serie de especialidades no desarrolladas en el Hospital Universitario Madrid Sanchinarro, con el que guarda relación de dependencia funcional, a fin de completar la oferta sanitaria del **Grupo HM** para los habitantes de la zona norte de la capital y su área metropolitana, asegurando una atención integral que cubre todas las patologías, especialidades y técnicas diagnósticas y terapéuticas.

En sus 500 m<sup>2</sup>, dispone de 8 consultas médicas, sala de monitorización, sala de ecografía, sala de diagnóstico, Unidad de Rehabilitación, almacenes, recepción y sala de espera.

El Policlínico cuenta con la siguiente oferta de servicios:

- Obstetricia y Ginecología.
- Pediatría.
- Rehabilitación.
- Medicina Interna.
- Instituto de Medicina Sexual.

En cuanto a las técnicas diagnósticas que se practican, son las siguientes:

- Ecografía ginecológica y obstétrica.
- Extracción de analíticas y toma de muestras, que se envían, para ser procesadas, al Laboratorio central del **Grupo HM**, ubicado en el Hospital Universitario Madrid Sanchinarro.

El centro dispone, además, de aparataje sanitario específico de última generación, y presta atención continuada e integral de lunes a viernes.

### 1.5.3. Policlínico de Distrito C

Fruto de la apuesta del **Grupo Hospital de Madrid** por establecer alianzas con grandes empresas, a finales de 2007 comenzó la explotación del Policlínico de la Ciudad de Telefónica, situado en el Distrito C, que ofrece asistencia sanitaria a los empleados de esta compañía beneficiarios de la póliza de Antares Salud.

Así, hasta 14.000 trabajadores de Telefónica y sus familiares utilizan todos los servicios de los cinco hospitales que el **Grupo HM** tiene en la Comunidad de Madrid y disponen, en el Policlínico del Distrito C –que depende funcionalmente del Hospital Universitario Madrid Sanchinarro– de consultas médicas en 17 especialidades médicas:

- Medicina Interna
- Gastroenterología
- Radiología
- Endocrinología
- Alergología
- Ginecología
- Cardiología
- Reumatología
- Urología
- Traumatología
- Cirugía General y del Aparato Digestivo
- Oftalmología
- Otorrinolaringología
- Dermatología
- Análisis Clínicos
- Neumología



## 1.6. Policlínicos Ibermedic

En octubre de 2008, el **Grupo Hospital de Madrid** firmó un acuerdo de colaboración con el Grupo Ibermedic, entidad que posee cinco policlínicos en diferentes municipios de la zona sur de Madrid –Getafe, Leganés, Móstoles, Villaviciosa de Odón y Fuenlabrada–, con los objetivos de acercar su modelo sanitario a todos los ciudadanos de esta región, permitiendo que esta demanda asistencial se derive a cualquiera de nuestros centros en caso de que se requiera ingreso, y de constituirse en una alternativa sanitaria de calidad en toda la Comunidad de Madrid.

A las especialidades básicas que venía ofertando Ibermedic, como Medicina Interna, Ginecología, Cirugía General o Pediatría, el **Grupo HM** ha aportado profesionales en el ámbito de la Neurocirugía, la Cirugía Plástica, la Oncología o la Cirugía Cardíaca.

Las previsiones de actividad de esta red de policlínicos rondan las 3.000 consultas diarias, dato que previsiblemente se incrementará una vez se refuerce la oferta sanitaria de la zona sur con nuevas especialidades y médicos.

## 1.7. Fundación Hospital de Madrid

La Fundación Hospital de Madrid es una entidad sin ánimo de lucro constituida en 2003 con el objetivo principal de lograr la excelencia en la asistencia sanitaria, y con un claro compromiso social, educativo y de promoción de la investigación trasnacional para que los avances científicos, en tecnología e investigación, se puedan aplicar de forma rápida y directa a los pacientes.

La revolución tecnológica y social que estamos viviendo, con la calidad y la comunicación como ejes centrales, hacen necesario un cambio en la atención sanitaria y en los hospitales, los cuales deben evolucionar hacia empresas de servicios sanitarios, dotados de la tecnología diagnóstica y terapéutica necesarias para la atención de usuarios, siendo la prevención de enfermedades y la conservación de la salud las prioridades de la educación sanitaria que deben promover. Estos nuevos hospitales deben ser empresas excelentes, que busquen la mejora continua de sus servicios en base a la docencia, la formación continuada, la investigación y la innovación tecnológica.

## 1.8. Capacidad de hospitalización

CAMAS	Hospital Universitario de Madrid	Hospital Universitario Madrid Montepríncipe	Hospital Universitario Madrid Torreldones	Hospital Universitario Madrid Sanchinarro + CIOCC	TOTAL
<b>Hospitalización</b>					
Médico-quirúrgica	92	51	38	142	323
Pediatría	-	20	14	10	44
Maternidad	-	50	25	-	75
Cardiología	-	11	6	-	17
Oncología-CIOCC	-	-	-	23	23
Geriatría	-	-	-	-	
<b>UCI adultos</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>37</b>
UCI neonatal-pediátrica	-	34	18	-	52
Unidad de dolor torácico	-	4	-	-	4
Hospital de Día Corta estancia	5	13	8	22	48
<b>Camas box urgencias</b>	<b>5</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>13</b>	<b>63</b>
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>216</b>	<b>137</b>	<b>223</b>	<b>686</b>



## 2. GESTIÓN PARA LA EXCELENCIA

## 2.1. Sistema de Gestión Integral

El sistema de gestión del **Grupo Hospital de Madrid** está configurado como un **Sistema de Gestión Integral** que controla todos y cada uno de los procesos que concurren en la actividad tanto del **Grupo HM** como de los centros hospitalarios que dependen de él. Además, dicho sistema actúa no sólo en el ámbito de la calidad propiamente dicho, sino que amplía su alcance abarcando los sistemas de gestión de seguridad y salud ambiental, dando cobertura no sólo a los requisitos y especificaciones de la norma **ISO 9001:2000**, sino también a la norma **ISO 14001:2004** y al estándar **OHSAS 18001:2007**.

Nuestra estrategia global de gestión se estableció como resultado de nuestro compromiso de realizar una gestión eficaz y eficiente orientada a la seguridad y a la satisfacción de nuestros pacientes, trabajadores, colaboradores y accionistas.

## 2.2. Misión, Visión y Valores

### 2.2.1. Misión

El **Grupo Hospital de Madrid** define su misión como la gestión de servicios sanitarios asistenciales, docentes y de investigación y desarrollo, que contribuyan al mantenimiento y mejora de la salud de la población, proporcionando a sus accionistas y colaboradores un retorno a la inversión y esfuerzo que invierten en la compañía que refleje un rendimiento excelente.

### 2.2.2. Visión

Ser un grupo empresarial de referencia para la asistencia sanitaria de carácter privado, tanto a nivel autonómico como nacional.

### 2.2.3. Valores

#### Valores generales:

- **INTEGRIDAD**, tanto en la prestación de la asistencia por los profesionales sanitarios, como en la gestión de los recursos. Debe proporcionar percepciones de honestidad y transparencia en todos los procesos.
- **CONFIANZA** en las relaciones entre todos los implicados, visible en los pacientes y sus familiares, pero también contrastable entre profesionales de las diferentes actividades asistenciales.
- **COMPROMISO** de los equipos humanos con su responsabilidad profesional, que condiciona la calidad de la asistencia y la percepción sobre los distintos centros que construye su reputación.
- **INNOVACIÓN** continuada sobre los procesos de diagnóstico y terapia para generar los mejores indicadores de eficiencia en el sector sanitario, incluyendo la docencia y la investigación.

- **LIDERAZGO** en el enfoque terapéutico de algunas patologías, con colaboraciones destacadas con centros de referencia internacional y desarrollo de instalaciones ejemplares para el tratamiento oncológico.

#### Valores específicos:

- **Dirección:**

- Gestión basada en procesos: La gestión de toda la empresa se sustenta, promovida directamente por la Dirección General, en un Sistema de Gestión por Procesos, basado en la norma de calidad **ISO 9001:2000**.

- **Clientes/Sociedad:**

- Gestión enfocada en el cliente. Tanto las actividades de servicios sanitarios como las no asistenciales están orientadas hacia la mejora y seguridad de la asistencia a los clientes/pacientes.
- Gestión enfocada a la prevención y mejora de la salud. Las actividades desarrolladas no sólo buscan la atención en la ausencia de salud, si no que persiguen la prevención y fomento de la misma. Para ello, el **Grupo HM** tiene unidades especializadas en detección precoz y realiza actividades formativas y divulgativas abiertas a la población.
- Compromiso con la investigación, desarrollo e innovación. El **Grupo Hospital de Madrid** apuesta firmemente por las últimas tendencias y tecnologías, habiendo puesto en marcha un **Departamento de Investigación, Desarrollo e Innovación** con ambiciosos proyectos como la creación y mantenimiento de un banco de tejidos, laboratorio de dianas terapéuticas, etc.

- Docencia: El **Grupo HM** mantiene acuerdos con diversas instituciones educativas (Universidad CEU-San Pablo, Universidad Francisco de Vitoria...) para la docencia, tanto pre como postgrado, de médicos y diplomados en Enfermería.

- **Accionistas e inversores:**

- Creación de valor. El **Grupo Hospital de Madrid** mantiene una dinámica de expansión que busca optimizar la cobertura asistencial y la zona de influencia de sus hospitales como medio para maximizar, en el largo plazo, el valor de la empresa para sus accionistas.

- **Empleados:**

- Apuesta por la formación continuada. El **Grupo HM** revisa y amplía anualmente su plan de formación continuada para garantizar y aumentar las competencias de su personal.
- Desarrollo profesional. La totalidad de los mandos intermedios y la mayoría de los directivos son fruto de promociones laborales dentro de la organización.

- **Medio Ambiente:**

- Respeto. El **Grupo Hospital de Madrid** mantiene un firme compromiso de respeto y protección con el

medio ambiente, recogido en la política ambiental sobre la que se basa el **Sistema de Gestión Ambiental**.

• **Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo:**

- Compromiso. El **Grupo HM** está firmemente comprometido con la seguridad de sus trabajadores, así como de aquellos que, estando por cuenta ajena, desempeñan parte de su trabajo en nuestras instalaciones. Este compromiso se recoge en la **Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)**, y está gestionado conforme al Sistema de SST.

## 2.3. Estrategia

El **Grupo Hospital de Madrid** mantiene su estrategia fundamental, identificada en la prestación de asistencia sanitaria a los pacientes con la mayor calidad posible, integrando los procedimientos de diagnóstico y de tratamiento con eficacia y eficiencia. Son factores diferenciales de esa estrategia la capacidad de sus recursos profesionales, la integración centralizada de especialidades clave, la gestión de sistemas de información al servicio de la decisión médica y la concentración de la actividad en la Comunidad de Madrid, promoviendo su diferenciación entre la oferta asistencial privada.

### 2.3.1. Sostenibilidad de la Organización

La visión organizativa del **Grupo HM** garantiza su sostenibilidad a través de la optimización continua de sus recursos y la atención permanente a la formación. Los cuidados asistenciales ofertados por esta empresa hospitalaria combinan una garantía de proximidad a los pacientes de cada ámbito territorial y la atención especializada en patologías críticas.

### 2.3.2. Diferenciación en el sector

La calidad de la sanidad privada en la Comunidad de Madrid es una de las más destacadas en España. Las empresas aseguradoras de los riesgos de salud cuentan, quizá por ello, con la tasa de clientes más elevada y el nivel de exigencia se detecta en la mejora continua de sus procesos y relaciones.

En este contexto, el **Grupo HM** promueve una diferenciación de sus servicios asistenciales como institución privada por su enfoque hospitalario, la atención en urgencias 24 horas al día, el trabajo de los mejores profesionales y la apuesta por la tecnología de última generación, la investigación y la docencia universitaria en sus centros.

## 2.4. Órganos de gobierno

La gestión y dirección de los hospitales del **Grupo HM** está coordinada por una estructura organizativa co-

mún que permite dar uniformidad al modelo hospitalario y aprovechar al máximo los recursos, globalizando el objetivo común de calidad y excelencia y optimizando la eficacia. Todos nuestros centros tienen definidos sus órganos de gobierno, tal y como establece el reglamento interno de los mismos:

### Artículo 7:

#### Los órganos de gobierno del hospital son:

- Junta de Accionistas
- El Consejo de Administración de Hospital de Madrid, S. A. y, en su representación, el consejero delegado.
- La Gerencia.
- La Dirección General.
- La Dirección Jurídica.
- La Dirección Financiera.
- La Dirección Médica.

#### Los órganos de asesoramiento son:

- Los órganos de asesoramiento asociados al Consejo de Administración y al consejero delegado.
- La Junta Económica.
- La Junta Facultativa del hospital.

La **Junta Facultativa** es el principal órgano de asesoramiento de la Dirección, que se reúne mensualmente y de forma extraordinaria cuando se precisa. Corresponde a la Junta Facultativa de cada hospital la creación de las **comisiones clínicas** que se estimen necesarias, entre las que, al menos, deben figurar las siguientes:

- Comisión de Farmacia.
- Comisión de Infecciones y Política de Antibióticos.
- Comisión de Docencia.
- Comité de Investigación, Desarrollo e Innovación Tecnológica.
- Comisión de Mortalidad.
- Comisión de Historias Clínicas.
- Comité de Tumores.
- Comité de Ética para la Asistencia Sanitaria.

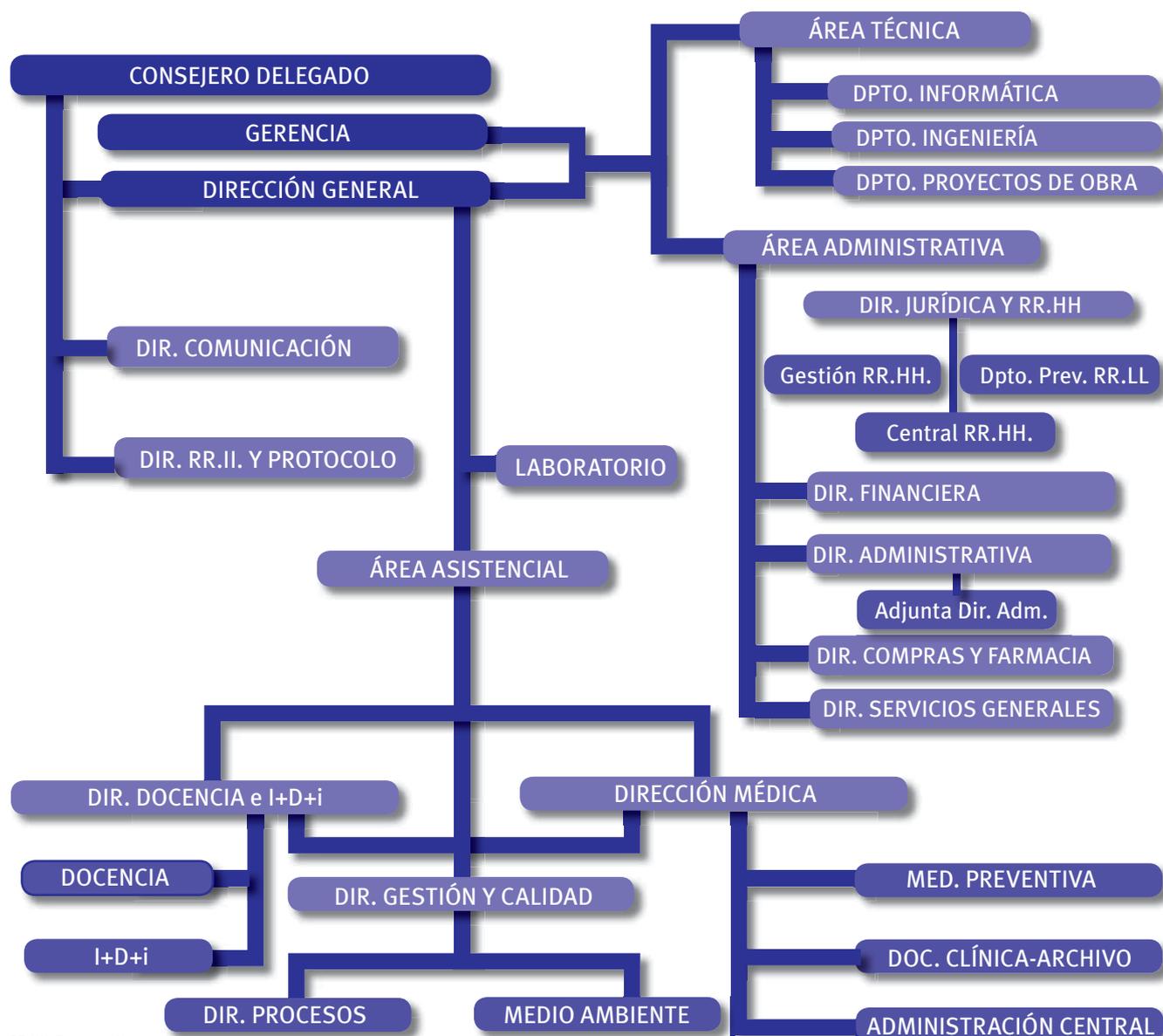
Las comisiones clínicas constituyen una de las herramientas de gestión más importantes de los hospitales y su función es asesorar a la Dirección para la adecuada aplicación de la evidencia científica, definir la práctica clínica correcta y adecuada en situaciones concretas y resolver de forma interdisciplinar los problemas que puedan plantearse. Además, constituyen una forma de participación de los profesionales en la gestión y mejora de la calidad. Todas ellas colaboran en el asesoramiento de la Dirección y sus recomendaciones, previa aprobación por la Junta Facultativa, pasan a ser normas del hospital.

La comunicación entre los centros del **Grupo HM** permite que las recomendaciones o normas de un hospital puedan hacerse extensivas al resto.

En cada hospital existen unos **servicios y departamentos** que permiten el desarrollo de la actividad asistencial. Cada uno de ellos tiene un jefe o supervisor y la Dirección se reúne con todos ellos al menos una vez al mes. Estos servicios y departamentos son:

Administración	Microbiología	Admisión	Recursos Humanos
Atención al Paciente	Servicios Generales	Calidad	Subdirección Médica
Consultas	Supervisor de Plantas	Dirección Médica	Supervisor de Quirófano
Farmacia	Supervisor de Radiología	Gestor del Sistema	Supervisor de UCI de adultos
Hematología	Supervisor de UCI neonatal	Laboratorio	Supervisor de Hemodinámica
Mantenimiento	Supervisor de Pediatría		

#### 2.4.1. Organigrama del Grupo Hospital de Madrid



## 2.4.2. Organigrama de los hospitales



Los organigramas hospitalarios se caracterizan por un flujo constante de información en todos los sentidos, facilitada por los recursos informáticos y una estructura basada en la norma de calidad **ISO 9001:2000**.

La fluidez de la información y la amplia experiencia de los puestos directivos y mandos intermedios agilizan todos los procesos, permiten el diseño y la creación constante

de nuevos servicios, que mejoran la atención al paciente, y, en definitiva, facilitan la toma de decisiones.

Para optimizar los recursos, lograr una mejor gestión y facilitar la comunicación entre los hospitales, lo que permite aprovechar los recursos de cada uno de ellos y aplicar medidas de mejora de forma global, el **Grupo Hospital de Madrid** se ha estructurado como un órgano de gestión propio, constituido por:

- Consejero Delegado
- Gerencia
- Dirección General
- Dirección Médica
- Docencia
- I+D+i
- Dirección Financiera
- Dirección de Compras y Farmacia
- Dirección Jurídica y de Recursos Humanos
- Dirección de Servicios Generales
- Dirección Administrativa
- Departamento de Informática
- Departamento de Ingeniería
- Departamento de Proyectos de Obra
- Dirección de Comunicación
- Dirección de Relaciones Institucionales y Protocolo
- Dirección de Laboratorio
- Dirección de Gestión de Calidad
- Dirección de Procesos
- Departamento de Prevención de Riesgos Laborales
- Medio Ambiente
- Dirección de Proyectos Sanitarios
- Medicina Preventiva
- Documentación Clínica y Archivo

## 2.5. Gestión de la Calidad

El **Grupo Hospital de Madrid** ha identificado y definido los procesos que en él concurren para poder garantizar, conforme a nuestra política de calidad, la adecuación los servicios que prestamos a nuestros pacientes, usuarios, colaboradores y trabajadores.

El **Grupo HM** cuenta con un potente sistema de gestión de la calidad conforme a la norma **ISO 9001:2000**. Esta norma europea exige el cumplimiento de una serie de requisitos que van desde el firme compromiso de la Dirección, hasta la medición, análisis y mejora del trabajo realizado, además de que se establezca, documente e implemente un sistema de gestión de la calidad, y que se mejore continuamente su eficacia.



Este **Sistema de Gestión Integral**, implantado inicialmente en el Hospital Universitario Madrid Montepríncipe hace ya varios años y posteriormente en el Hospital Universitario de Madrid, mejoró notablemente nuestra forma de trabajar. Los hospitales universitarios Madrid Torrelodones y Madrid Sanchinarro ya nacieron bajo este sistema de gestión, lo que aseguró su correcto funcionamiento desde el principio.

Contamos, asimismo, con un **Sistema de Gestión Ambiental** (norma **ISO 14001:2004**) implantado en todos nuestros centros con la misma solidez que el de calidad desde el año 2006, lo que nos asegura que toda la actividad realizada en nuestros es respetuosa con el medio ambiente.



De igual forma, en 2008 se obtuvo la certificación según el estándar **OHSAS 18001:2007**, que avala que mantenemos una adecuada gestión en materia de prevención de riesgos laborales.



### Enfoque del modelo como Sistema de Gestión Integral

En la actualidad, muchas empresas han apostado por adoptar sistemas de gestión de calidad. En el ámbito sanitario, estos modelos resultan difíciles de implantar, debido a la naturaleza, por definición imprevisible, de los procesos desempeñados. Sin embargo, es justamente esa naturaleza imprevisible la que hace más necesario y útil disponer de esta herramienta.

Trabajar en el marco de un sistema de gestión de calidad tiene, sobre todo, el sentido de garantizar que los procesos se desempeñan de forma segura, pues todos ellos se ajustan a procedimientos y protocolos previamente elaborados por los propios responsables de realizar las tareas, y que son posteriormente revisados y aprobados por la Dirección.

Funcionar conforme a los requisitos de un sistema de gestión de calidad en el sector sanitario es un logro importante que ha requerido, y requiere, el esfuerzo de muchos profesionales. Es imprescindible que todos nuestros trabajadores estén concienciados y comprometidos con esta forma de trabajar, garantizando en todo momento un correcto desempeño de sus funciones, lo que cobra especial relevancia en nuestro caso, al gestionar varios hospitales (en algunos de los cuales se desarrolla actividad muy compleja) y varios policlínicos.

### 2.5.1. Política de Calidad

Nuestra **Política de Calidad** se basa tres pilares básicos:

- 1 Garantizar y optimizar, en el sentido más amplio, la seguridad de nuestros pacientes.
- 2 Lograr los mayores niveles de satisfacción del paciente, aseguradoras, colaboradores, personal y accionistas.
- 3 Garantizar un desempeño de las actividades y desarrollo de proyectos en concordancia con la Política Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo planteada por la organización.

Ello se obtendrá mediante la constante mejora de la calidad en nuestros servicios: atención médica y de enfermería, administración y servicios generales.

Para ello nos comprometemos a:

- Detectar y corregir nuestros errores, y evitar su aparición, para obtener un nivel de excelencia en nuestro trabajo.
- Informar de los problemas que detectemos, sugiriendo y aplicando mejoras.
- Aplicar mecanismos de evaluación que orienten las correcciones e innovaciones sucesivas.
- Cumplir con la legislación y normativa vigente, en especial, lo relativo a la seguridad, la confidencialidad y los derechos de nuestros pacientes, así como a Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Velar por el saneamiento constante del sistema administrativo-financiero de nuestro hospital.
- Implementar los medios físicos y humanos para crear un ambiente que propicie, fomente y facilite el mejor ejercicio de la Medicina, la Enfermería y todas las profesiones que se desarrollan en nuestros hospitales.
- Prestar, asimismo, una atención preferente al conocimiento e incorporación de todos los nuevos procesos tecnológicos que puedan mejorar el diagnóstico y tratamiento de nuestros pacientes.

Cada uno de nuestros servicios dispone de procedimientos y protocolos que describen su actividad, disponibles en cada puesto de trabajo, y establece objetivos de mejora en consonancia con nuestra política.

### 2.5.2. Gestión por objetivos y mejora continua

Nuestra **Política de Calidad** se materializa en objetivos. Los objetivos son una herramienta tremendamente útil de mejora continua de nuestro sistema de calidad, y son difundidos a todos los niveles de la organización. El sistema de establecimiento y seguimiento de los objetivos y metas forma parte del **Sistema de Gestión Integral** del **Grupo HM**.

El ciclo del **Sistema de Gestión Integral** del **Grupo Hospital de Madrid** es anual, por lo que los objetivos aprobados se planifican con esta periodicidad, así como la Revisión por la Dirección de los mismos, donde, además de evaluar la consecución de éstos se hace una revisión de todo el sistema para garantizar su integridad.

La mejora continua es otra característica fundamental del **Sistema de Gestión Integral** que obliga a disponer de herramientas que detectan de forma permanente posibles puntos débiles para poder establecer líneas de actuación que conduzcan a la mejora. Claro ejemplo de ello es la realización periódica de exhaustivas auditorías, tanto internas como externas, que nos permiten comprobar que, efectivamente, trabajamos de acuerdo a lo previamente diseñado, y además identificar nuevas oportunidades de mejora, lo que mantiene nuestra estrategia de calidad siempre viva.

## 2.6. Gestión ambiental

En 2005, y como muestra de su compromiso con la preservación del medio ambiente, el **Grupo Hospital de Madrid** abordó la implantación de un **Sistema de Gestión Ambiental** que le permitiese minimizar su afección, tanto directa como indirecta, sobre el medio que nos rodea. Para ello se aprovechó la estructura del sistema de gestión de calidad vigente en aquel momento, integrando ambos sistemas en uno solo y

posibilitando su certificación por parte de un organismo externo, en marzo de 2006, con la norma **ISO 14001:2004**.

Desde entonces los resultados obtenidos han sido muy positivos y la experiencia allanó el camino para integrar un nuevo sistema de gestión, el de Prevención de Riesgos Laborales, constituyendo actualmente entre los tres lo que denominamos **Sistema de Gestión Integral**. Éste nos proporciona las herramientas necesarias para el funcionamiento diario de nuestros hospitales, estando muchas de ellas destinadas a reducir los riesgos ambientales derivados de las actividades que llevamos a cabo.

La información y datos que se presentan a continuación en relación al **Sistema de Gestión Ambiental** constituyen un resumen de los publicados anualmente en la **Declaración Ambiental** del **Grupo HM**, también disponible en nuestra web, [www.hospitaldemadrid.com](http://www.hospitaldemadrid.com).

### 2.6.1. Política ambiental

Independientemente de que constituya un requisito exigido por la norma **ISO 14001:2004**, en la que está basado el **Sistema de Gestión Ambiental**, la **Política Ambiental** es el pilar básico y fundamental que orienta el funcionamiento de éste. Redactada durante la implantación del sistema por parte de la Dirección de la empresa, no ha sido modificada desde entonces, siendo su enunciado el siguiente:

- Promover el desarrollo de proyectos y obras cuyo objeto fundamental sea la mejora, conservación y protección del entorno natural en los hospitales del **Grupo HM**.
- Asegurar que las actividades y servicios realizados en el ámbito del **Sistema de Gestión Ambiental** se llevan a cabo bajo los criterios más adecuados de protección medio ambiente.
- Supervisar y controlar las diversas actuaciones realizadas por entidades ajenas al **Grupo Hospital de Madrid**, con el propósito de lograr que se desarrollen en óptimas condiciones de protección del medio ambiente.
- Promover la mejora en la eficiencia de la utilización de recursos naturales, técnicos y humanos, para la consecución de los fines establecidos en la presente **Política Ambiental**.
- Establecer y aplicar una metodología de mejora continua de las actividades con repercusiones ambientales y de prevención de la contaminación.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y de aquellos que sean suscritos por el **Grupo Hospital de Madrid**.

- Implementar esta política como marco bajo el que establecer y revisar los objetivos y metas ambientales.

Así, en virtud de esta política, el **Grupo HM**:

- Ha identificado y evaluado los aspectos ambientales derivados del desarrollo de todas sus actividades y determinando mediante un método numérico aquellos que deben ser considerados como significativos.
- Ha establecido las herramientas necesarias para identificar los requisitos legales que le son de aplicación en materia de medio ambiente para proceder a darles cumplimiento.
- Establece anualmente un programa de mejora de su comportamiento ambiental con al menos un objetivo del que desglosa sus plazos y responsables de ejecución.
- Realiza auditorías internas para verificar el cumplimiento de los controles operacionales establecidos y del grado de cumplimiento de su programa de mejora.
- Planifica acciones de formación de su personal dependiendo de las necesidades que en este sentido se van identificando en el transcurso del tiempo.
- Redacta anualmente una **Declaración Ambiental** para ofrecer, tanto al público como a sus partes interesadas, información relacionada con su desempeño en materia de medio ambiente.
- Ha establecido los canales y procedimientos de comunicación necesarios, tanto a nivel interno como externo.
- Ha desarrollado una batería de indicadores básicos de gestión ambiental que actualiza y revisa periódicamente, y que constituyen una fuente de información básica sobre el comportamiento de sus hospitales.

Todas estas tareas se revisan y replanifican con carácter anual en función de los resultados obtenidos en periodos anteriores, manteniendo de este modo vivo todo el sistema.

## 2.7. Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo

La Gerencia y la Dirección General del **Grupo Hospital de Madrid**, preocupada por la seguridad y salud de sus trabajadores, pretende dar cumplimiento a los requerimientos legales establecidos por la Ley 31/1995 de 8 de Noviembre sobre Prevención de Riesgos Laborales y normativa relacionada, así como a otros que el **Grupo HM** suscriba. Asimismo, aprovechando dicho cumplimiento, persigue mejorar en todo lo posible las condiciones de vida laboral de sus trabajadores.

### 2.7.1. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

Para cumplir los preceptos establecidos en leyes y reglamentos de aplicación en materia de prevención y, en general, para alcanzar los objetivos en el control de riesgos, la Dirección General del **Grupo HM** se compromete a:

- Establecer y aplicar una metodología de mejora continua para conseguir el objetivo de progresiva disminución de los accidentes de trabajo y control de los riesgos para la seguridad y salud de sus trabajadores.
- Respetar y facilitar el ejercicio del derecho de participación de los trabajadores en todos aquellos aspectos que afecten a su seguridad y salud, de conformidad con los artículos 18.2, y Capítulo V de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- Analizar los procesos, técnicas, materiales y materias primas utilizadas, eligiendo aquellos que generen el menor riesgo para los trabajadores.



- Asignar los medios materiales y humanos necesarios para el desarrollo de las actividades preventivas tendientes a la consecución de los objetivos y metas planteados en materia de prevención de riesgos laborales.
- Establecer un plan de formación teórica y práctica, suficiente y adecuada en materia preventiva, y centrada específicamente en los riesgos de su puesto de trabajo.
- Garantizar la vigilancia de la salud de los trabajadores, conforme a los protocolos médicos establecidos en función de los riesgos a los que esté expuesto el trabajador.
- En general, crear una cultura positiva en materia de prevención de riesgos laborales, tanto en nuestros trabajadores como en las empresas externas, exigiendo un estricto cumplimiento de la normativa de prevención para poder colaborar con nosotros.

De acuerdo con esta política, y en cumplimiento de los requisitos legales y otros que la organización suscriba, todo trabajador del **Grupo HM** se compromete a cooperar con el empresario para garantizar unas condiciones de trabajo que sean seguras.

### Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales

La prevención de riesgos laborales (PRL) del **Grupo Hospital de Madrid** es gestionada por un Servicio de Prevención propio mancomunado.

El **Departamento de Prevención de Riesgos Laborales** asume todas las especialidades técnicas (Seguridad, Higiene, Ergonomía, Psicología aplicada) y la Medicina del Trabajo, cuya función principal es el seguimiento de la salud de nuestros trabajadores y, especialmente, que ésta no se vea afectada por el desempeño de su puesto de trabajo.

### Comité de Seguridad y Salud

En **Grupo HM** cuenta con un Comité de Seguridad y Salud intercentros, órgano que se reúne periódicamente y en el que se discuten aspectos relativos a la seguridad y salud de los trabajadores. En dicho comité están representados paritariamente la empresa y los trabajadores. Trimestralmente se realizan reuniones con el fin de estudiar medidas preventivas futuras y revisar la actividad realizada por el departamento en los últimos tres meses.

### Evaluación de riesgos, estudios higiénicos, ergonómicos y psicosociales

A lo largo del año el departamento ha actualizado las evaluaciones de riesgos de nuestros centros, realizando estudios ergonómicos en diferentes puestos de trabajo con el fin de adecuarlos lo mejor posible a la actividad de nuestros trabajadores.

Asimismo, se han realizado estudios de diferentes contaminantes químicos, entre ellos, de gases anestésicos y formaldehído. El departamento dispone de diferentes equipos de medición de temperatura, humedad e iluminación propios, lo que permite realizar informes higiénicos específicos en estas áreas.

En cuanto a los riesgos psicosociales, durante el año se han iniciado diferentes estudios de ansiedad y estrés entre los trabajadores, lo que nos ha permitido conocer qué aspectos en relación con la carga mental en su trabajo habitual les preocupan más. A partir de aquí, se han podido establecer diferentes estrategias que permiten mejorar este aspecto tan importante, y a la vez tan olvidado, en materia de prevención de riesgos laborales.

### Formación específica en materia de Prevención de Riesgos Laborales

A lo largo de 2008 se han desarrollado cursos de formación específicos para los diferentes puestos de trabajo, entre los que cabe destacar los de protección radiológica y tabaquismo por su novedad en el **Grupo HM**.

Los profesionales sanitarios tienen una importante labor de sensibilización sobre los hábitos de vida hacia

sus pacientes, sin olvidar que la incidencia de tabaquismo entre el sector sanitario suele ser ligeramente superior a la población general. Por todo ello desde el departamento de PRL hemos querido unirnos a la iniciativa desarrollada por el departamento de plantas del Hospital Universitario de Madrid para reducir la incidencia de tabaquismo entre nuestros trabajadores, para lo que debemos continuar trabajando.

## 2.8. Otras acreditaciones

### 2.8.1. Madrid Excelente

En 2002 el **Grupo HM** volvió a apostar por la gestión por la excelencia y el liderazgo en la Comunidad de Madrid, y se propuso obtener la acreditación para el uso de la marca Madrid Excelente. El 20 de julio de ese mismo año obtuvo dicha licencia.

La primera renovación, en 2005, y la reciente el pasado año, ya según el nuevo modelo de Madrid Excelente, muestran la forma de gestión del **Grupo Hospital de Madrid**, en consecuencia con su **Política de Calidad**.

Esta implicación no se evidencia solamente con los informes positivos de la evaluación de tercera parte necesaria para obtener y mantener la acreditación para el uso de la marca. Al contrario, el **Grupo HM** colabora y participa en artículos, cursos y convocatorias a premios organizados por Madrid Excelente, siempre en la búsqueda de la mejora continua y de la creación de una cultura por la excelencia, en su propio seno, en el sector sanitario y en la sociedad.

### 2.8.2. CEAS

Los **Comités de Ética Asistencial (CEAS)** son comisiones consultivas de carácter institucional e interdisciplinar destinadas a asesorar en la resolución de conflictos éticos que se producen durante la práctica clínica. Estas comisiones son necesarias en los hospitales porque la sociedad es plural y en las decisiones médicas no sólo influyen los aspectos técnicos de la enfermedad, sino también valoraciones personales y situaciones familiares o sociales. La decisión correcta para un paciente puede no serlo para otro con idéntica enfermedad. Por este motivo, en ocasiones, los profesionales tienen conflictos para deliberar cuál es la mejor decisión para un paciente concreto. Ayudar a la resolución de estos conflictos es la tarea del CEAS, pero sus decisiones son recomendaciones que no tienen carácter vinculante; por lo tanto, sus informes no reemplazan la responsabilidad profesional y personal de los médicos, sino que constituyen una ayuda para que éstos puedan decidir mejor.

Con esta finalidad, hace dos años se creó un CEAS en el **Grupo Hospital de Madrid**, cuyas competencias son:

- Asesorar a los profesionales de los hospitales del **Grupo HM** cuando tengan que tomar decisiones en conflictos éticos que afecten a sus pacientes.
- Elaborar protocolos de actuación en temas frecuentes sobre problemas éticos como información, consentimiento informado, órdenes de no reanimar, negativa a tratamiento, etc.
- Las decisiones que toma el CEAS no son vinculantes para el profesional, ya que éste es un órgano consultivo que aconseja, pero la última decisión la tiene el responsable del paciente.

El CEAS está constituido por profesionales de distintas disciplinas médicas y de Enfermería, profesionales de Atención al Paciente y del servicio de Calidad de los centros, expertos en Derecho y legos en Medicina, con la finalidad de que haya dentro de él distintas sensibilidades y formas de examinar los conflictos éticos sobre los que tiene que deliberar. La presencia de legos asegura la visión independiente y próxima a quién debe abordar un problema médico sin saber Medicina; su papel es ponerse en la piel del paciente. Por su parte, los expertos en Derecho analizan los problemas legales que pueden



derivarse de las decisiones. Los componentes del comité tienen, además, formación específica en temas éticos.

La toma de decisiones se hace tras examinar aspectos médicos, sociales, situación familiar del paciente y conflictos éticos enfrentados. Una vez analizados estos datos, se enumeran y debaten los problemas que se objetivan. En ocasiones, el CEAS precisa del consejo de expertos en alguna materia concreta, para lo que puede requerir a profesionales ajenos al comité. En este caso, estos profesionales sólo aconsejan sobre aspectos técnicos de la materia a analizar.

El análisis de los problemas se hace teniendo en cuenta los principios éticos de autonomía, no maleficencia, beneficencia y de justicia, siempre con primacía de los dos primeros. Por su parte, las decisiones se toman por unanimidad o por mayoría simple, aunque, en general, si el caso está lo suficientemente analizado, suele haber acuerdo en el CEAS. Cuando no se alcanza

un acuerdo, se hace saber en el informe que se emite, explicando las diferentes opiniones existentes en el comité, así como las argumentaciones utilizadas. Una vez adoptada la decisión se elabora un informe que incluye los argumentos utilizados para tomar la misma.

La existencia del CEAS es una garantía para los pacientes del **Grupo Hospital de Madrid** de que sus derechos se tendrán en cuenta y de que, en caso de conflicto, se analizará su problema por distintos profesionales que tomarán una decisión ponderada.

### 2.8.3. CEIC

El **Grupo Hospital de Madrid** apuesta por la integración de la actividad asistencial con la docente e investigadora como la única vía para alcanzar la excelencia sanitaria y poder prestar los mejores servicios posibles a sus usuarios. La investigación que se realiza en el **Grupo HM** tiene como objetivo prioritario lograr que se integre la investigación básica con la clínica (Investigación Traslacional) y que se puedan aplicar los avances científicos de una forma directa, rápida y segura en los pacientes. Los ensayos clínicos con medicamentos y productos sanitarios son una actividad positiva para la sociedad en general y para el **Grupo Hospital de Madrid** en particular, por lo que es necesario facilitar la realización de ensayos clínicos y agilizar, en la medida de lo posible, los trámites y actuaciones inherentes a la evaluación de protocolos facilitando, de esta manera, su puesta en marcha.

Con este objetivo se constituyó el **Comité de Ética e Investigación Clínica (CEIC)** del **Grupo HM**, cumpliendo con todos los requisitos legales para su composición y funcionamiento, como lo demuestra la acreditación oficial obtenida por la Comunidad de Madrid. Su funcionamiento está regido por unos protocolos normalizados de trabajo y su fin último es salvaguardar los intereses de los pacientes a los que se proponga su inclusión en un ensayo clínico. En su composición se incluyen médicos especialistas de referencia nacional, así como legos de la Medicina, licenciados en Derecho y personas ajenas al **Grupo Hospital de Madrid**, incluyendo un representante de la Asociación Española Contra el Cáncer.

El CEIC colabora participando en los objetivos de la Dirección General de la empresa encaminados a promover la investigación clínica de calidad, hacer transparente la gestión de los fondos económicos y velar por la necesaria armonía entre la actividad investigadora y la asistencial, tanto en los servicios clínicos implicados como en los distintos servicios centrales, a menudo también implicados en los ensayos.

El CEIC del **Grupo Hospital de Madrid** es el responsable de evaluar, aprobar y realizar el seguimiento de los en-

sayos clínicos con medicamentos o productos sanitarios que se realicen en nuestros centros asistenciales. Asimismo, también evalúa Estudios Post-autorización con medicamentos, de acuerdo con la Orden 730/2004, de 30 de junio, del Consejero de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid, y puede evaluar y emitir un dictamen, a petición del promotor, investigadores u organismos de financiación, sobre cualquier estudio de investigación en materia sanitaria que implique la participación directa de seres humanos o en el que se utilicen muestras de origen humano o datos personales, cumpliendo así con recomendaciones internacionales tales como la Declaración de Helsinki o el Convenio de Oviedo.

## 2.9. Grupos de interés

Las decisiones de gestión del **Grupo Hospital de Madrid** toman en consideración políticas específicas en relación a sus grupos de interés, cuya referencia se expone a continuación:

### 2.9.1. Pacientes y familiares

Los clientes directos del **Grupo HM** son tanto los pacientes que requieren diagnóstico o asistencia sanitaria, como sus familiares que les acompañan. Cada uno de los hospitales de esta empresa sanitaria da una respuesta solvente a las necesidades que manifiestan pacientes y familiares, y la atención principal proporciona esos requerimientos con eficacia.

### 2.9.2. Equipos médicos, personal sanitario y resto de empleados

El equipo profesional implicado en el **Grupo Hospital de Madrid** representa la segunda prioridad en las políticas de la empresa. Su condición, que requiere elevada formación y capacidad de decisión con criterios homogéneos, se potencia con una actitud proactiva, perceptible por los pacientes y eficiente en términos de resultados.

Para ello, se fomentan prácticas de formación continua, trabajo en equipo y liderazgo compartido en áreas de especialización que puedan transmitir una reputación de las personas y los sistemas en el modelo del **Grupo HM**.

### 2.9.3. Mutualidades, sociedades médicas y aseguradoras

Quienes acreditan la capacidad de atención médica a sus clientes, como las aseguradoras de los riesgos de salud, pretenden ofertar, en las mejores condiciones, los servicios que ofrecen las mayores garantías. La selección de las unidades asistenciales del **Grupo**

**Hospital de Madrid** se realiza en un marco de competencia y auditoría permanente por parte de los responsables médicos de dichas sociedades que, en algunos casos, son gestores de sus propias instalaciones asistenciales.

La gestión del **Grupo HM** presta atención principal a las relaciones con quienes aseguran dichos riesgos porque es preciso evidenciar los atributos de calidad que nos distinguen, pero también, y al mismo tiempo, ponerlos en relación con los costes que los justifican.

### 2.9.4. Proveedores

Todos los suministradores de productos (de equipamiento o consumibles) o servicios sanitarios forman parte de la cadena de valor del **Grupo HM**. Ante ellos se ha desarrollado una política de transparencia y buenas prácticas con el objetivo de que se consoliden aquellos que realicen la mejor aportación en su campo.

### 2.9.5. Accionistas

Desde la creación del **Grupo Hospital de Madrid**, hace casi dos décadas, la incorporación de accionistas al proyecto ha sido una constante potenciada por los gestores, ofreciendo a los nuevos accionistas una inversión que, al tiempo que busca la rentabilidad, es sensible a la visión asistencial del **Grupo HM**.

La política de creación de valor para los accionistas de **Grupo HM** se basa en un horizonte de larga duración, siendo habitual una fuerte reinversión de los beneficios con la finalidad de capitalizar lo máximo posible a la empresa y financiar su intenso crecimiento.

### 2.9.6. Sociedad

Aunque el ámbito geográfico de los servicios del **Grupo HM** se limita a la Comunidad de Madrid, el prestigio reconocido de sus capacidades diagnósticas y terapéuticas atrae a un creciente número de pacientes de otros lugares de España. En todo caso, su visión de servicio alcanza a toda la sociedad, y ante algunos de sus miembros presta servicios sin ánimo lucrativo, como ocurre con la comunidad de sacerdotes de la Diócesis de Madrid, cuyo Hospital de San Pedro fue embrión fundacional del **Grupo HM**.

### 2.9.7. Medios de comunicación

La política de transparencia informativa es un atributo reconocido del **Grupo Hospital de Madrid**, cuya iniciativa de divulgación de los resultados médicos es pionera en España. El acceso de los profesionales de la información a los altos directivos del **Grupo HM** y al resto de sus trabajadores es una realidad consolida-



da, como lo es la creciente utilización de estrategias y herramientas de comunicación para la presentación de nuevos servicios, instalaciones o proyectos de investigación y docencia.

## 2.10. Docencia y Formación Continuada

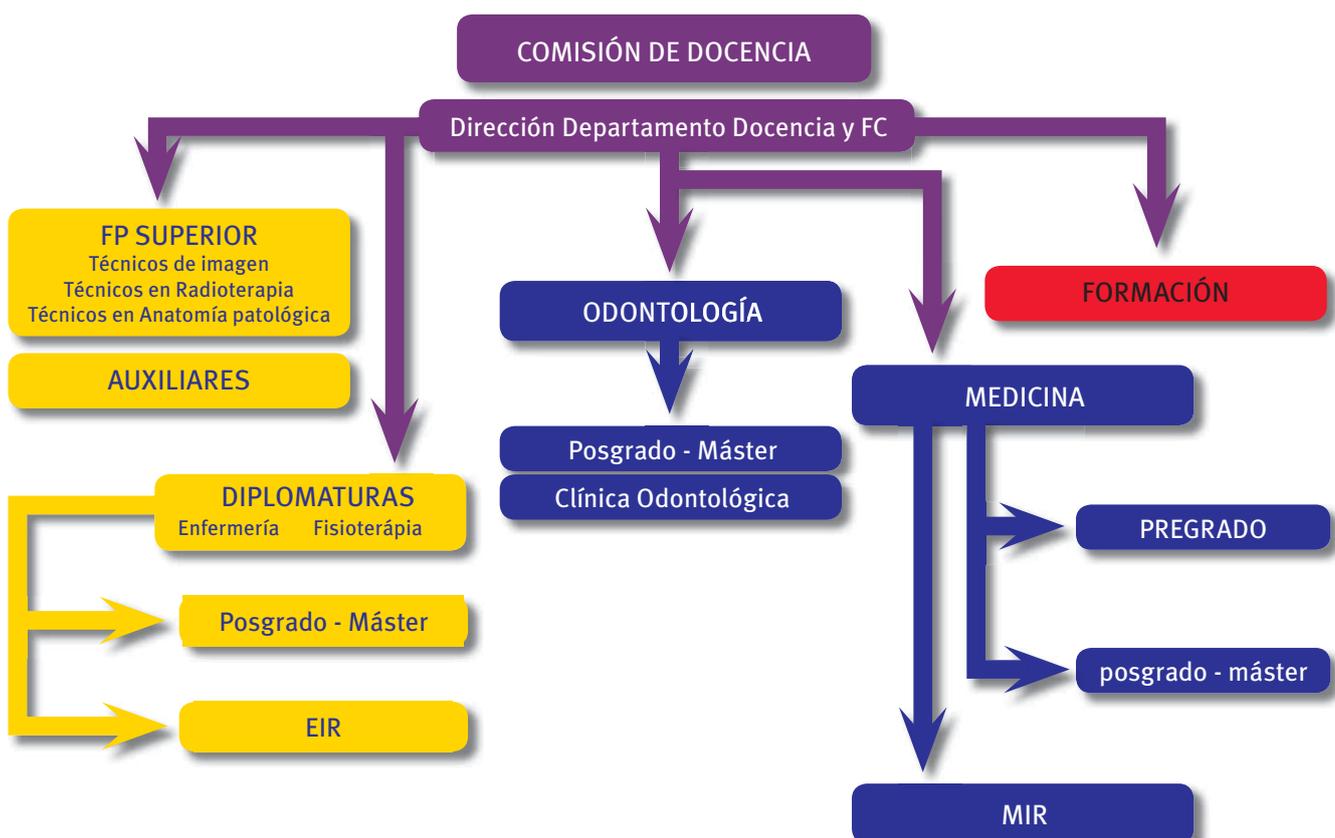
La prestación de unos **servicios sanitarios de excelencia** por el **Grupo Hospital de Madrid** se basa en la integración de la actividad asistencial, con la docente, investigadora e innovadora. La docencia surge así como una necesidad en el **Grupo HM**, tanto para poder satisfacer las demandas de sus profesionales como para atraer a especialistas de referencia nacional y atender a la demanda de los

futuros profesionales de la salud, contando con el apoyo de la Dirección General, cuya vocación docente se plasma en una apuesta clara por la misma y su integración en los objetivos del **Grupo HM** y en el objetivo único de lograr un beneficio claro para el paciente, el cual se beneficia de los mejores recursos técnicos y humanos, imprescindibles para una docencia de calidad.

Sobre estas bases conceptuales la docencia se ha establecido de forma natural en los hospitales, desde las titulaciones más básicas (auxiliares, técnicos) hasta las más especializadas (Medicina y sus especialidades), integrándose en la cultura universitaria de la Facultad de Medicina de la Universidad CEU-San Pablo, y recogiendo el reconocimiento de todos los esfuerzos con la Acreditación Universitaria y de Docencia Médica Postgraduada (MIR) de todo el **Grupo Hospital de Madrid**.

### Departamento de Docencia y Formación Continuada

El **Grupo HM** ha creado una **Comisión de Docencia**, integrada por los profesionales de diversas titulaciones y especialidades que lideran las líneas docentes e investigadoras de sus respectivas áreas, junto con la Facultad de Medicina de la Universidad CEU-San Pablo, Dirección General, alumnos y especialistas en formación. Esta comisión es el órgano decisorio en todos los temas docentes de pre y postgrado y de formación continuada del **Grupo Hospital de Madrid**, reuniéndose con carácter mensual y dejando constancia en acta de



las mismas. Dirige, coordina y hace un seguimiento de todos los objetivos docentes que se marca en el **Grupo HM** a través de ella misma, solicitando y buscando los recursos necesarios para su obtención y ayudando a los profesionales a cumplir las expectativas docentes que se enmarcan en los objetivos del **Grupo HM**.

La **Comisión de Docencia** logra sus objetivos a través de un **Departamento de Docencia** que se ha estructurado con responsables de pregrado en Enfermería y auxiliares (de Clínica, Farmacia, Laboratorio), técnicos superiores (Imagen para el Diagnóstico y Radioterapia, Citología y Anatomía Patológica) y Medicina, así como un responsable de formación continuada y de postgrado. Esta estructura se va incrementando de forma progresiva en función de las necesidades, diferenciándose entre coordinadores hospitalarios para la formación de las escuelas profesionales y de nivel pregrado, y coordinadores por departamentos para la formación de postgrado.

La figura del **coordinador de docencia** establece el vínculo inmediato entre el responsable directo del alumno y la **Comisión de Docencia**, así como de éste con la Universidad. Se le asigna la responsabilidad de integrar la actividad docente que se imparte en los hospitales y/o departamentos, unificar criterios de formación y promover el modelo profesional propuesto por la **Comisión de Docencia**.

También se han establecido tutorías en las diferentes áreas docentes, de pregrado y postgrado. La figura del **tutor** establece el modelo de enseñanza individualizada que persigue la **Comisión de Docencia**, con la supervisión real del alumno y siguiendo las actuales directrices europeas (Marco de Bolonia). Se le asigna la responsabilidad del seguimiento y correcto cumplimiento de los objetivos docentes marcados para el alumno, ya sea de pregrado o de postgrado.

#### Acreditación Universitaria del Grupo HM

El **Grupo HM**, tras el acuerdo alcanzado con la Universidad CEU-San Pablo, que ha implicado la estructuración e integración plena con la Facultad de Medicina de dicha institución, y tras cumplir con todos los requisitos exigidos, ha sido certificado como universitario por la Agencia Laín Entralgo de la Comunidad de Madrid, acreditando como universitarios a todos los hospitales del **Grupo HM**, al Centro Integral Oncológico Clara Campal y a la Clínica Universitaria Odontológica CEU-HM. Esta acreditación se aplica para la docencia en Medicina, Odontología, Enfermería, Fisioterapia y Podología.



Con el inicio del curso académico, en septiembre de 2008, la integración de la docencia pregrado en nuestros hospitales ya es una realidad, para lo que ha sido necesaria la adecuación de aulas docentes en todos los centros, diseño de programas de teoría y prácticas ajustados a la labor asistencial, y la participación de los profesores del CEU en los órganos de gobierno, docentes y de I+D+i del **Grupo HM**, así como la de los profesionales de esta empresa hospitalaria en los órganos académicos. La integración ha sido tal que los hospitales son docentes por naturaleza y la Facultad de Medicina de la Universidad CEU-San Pablo precisa de nuestros centros para las enseñanzas clínicas.

Esta acreditación es una apuesta por una práctica asistencial basada en el conocimiento científico y en la innovación; ser docentes obliga a una inversión constante en recursos técnicos, además de la necesidad de unos profesionales que sean líderes del conocimiento.

Para los pacientes supone, por tanto, una garantía de calidad.

#### Acreditación para la docencia médica de postgrado (MIR)

El objetivo principal del **Grupo Hospital de Madrid** es ofrecer una atención sanitaria especializada y personalizada, que aproveche las nuevas tecnologías, la innovación y los descubrimientos científicos, generando conocimiento y facilitando a los pacientes la utilización de los mejores recursos sanitarios y educativos. Por ello, se ha propuesto formar médicos especialistas capaces de ejercer sus habilidades y conocimientos de forma integral, íntegra y honesta, considerando al paciente como una persona con un padecimiento que necesita unos cuidados multidisciplinares, personalizados, basados en la evidencia científica y que se deben aplicar en base a una relación médico-paciente de confianza mutua y de seguridad, haciendo partícipe al mismo en las decisiones médicas.

ALUMNOS					
	HM	HMM	HMT	HMS	Total
Escuelas profesionales	40	52	33	48	173
Grado	53	202	34	42	331
Postgrado	3	5	1	12	21
PROFESORES					
Escuelas Profesionales	69				
Diplomaturas	28				
Licenciaturas	35				

Este objetivo se ha logrado gracias a que la Dirección General de Ordenación Profesional, Cohesión del Sis-

tema Nacional de Salud y Alta Inspección, del Ministerio de Sanidad y Consumo, ha acreditado al **Grupo HM** para la formación de médicos especialistas (MIR). Tras la misma, se han solicitado especialistas de primer año (R1) en las especialidades de Medicina Interna, Cirugía General y del Aparato Digestivo, Obstetricia y Ginecología, Pediatría, Oncología, Oncología Radioterápica y Cirugía Oral y Maxilofacial. Éstos se sumarán a los que ya se forman en el Hospital Universitario Madrid Montepríncipe, acreditado como Unidad Docente Asociada de la especialidad de Cirugía Plástica, Estética y Reparadora, a los MIR de Medicina del Trabajo que se forman en la Unidad Docente conformada con MEDYCSA, y a los de otras especialidades que realizan rotaciones voluntarias (Cirugía General y del Aparato Digestivo, Radiodiagnóstico, Obstetricia y Ginecología).

### Postgrado

La Facultad de Medicina de la Universidad CEU-San Pablo y el **Grupo HM** apuestan por una formación de postgrado de calidad, con un carácter eminentemente profesional y dirigido a la especialización. Tras la acreditación definitiva por la ANECA del “Máster de Enfermería en Anestesia” y del “Programa de Doctorado en Biomedicina”, está prevista la ampliación de esta oferta para diferentes profesionales. En Enfermería, el “Máster en Urgencias y Emergencias”; en Medicina, el “Máster de Investigación Básica y Aplicada en Oncología”; y en Odontología, los máster de “Endodoncia Avanzada”, “Cirugía, Implantología y Periodoncia”, “Ortodoncia y Ortopedia Dentomaxilar” y “Alteraciones internas de la Articulación Temporomandibular y Dolor Orofacial”. Todos ellos se acreditarán oficialmente por la ANECA.

Además, el **Grupo HM** apuesta por la colaboración internacional y el beneficio que supone la formación de médicos especialistas fuera de sus países, por lo que ha firmado convenios con diferentes universidades y hospitales fuera de España, con los que se ha iniciado un programa de estancias formativas de médicos especialistas (*fellows*), becando incluso a algunos de ellos por períodos de seis meses para que hagan estancias en el Centro Integral Oncológico Clara Campal.

### Formación Continuada

El **Grupo Hospital de Madrid** está inmerso en un cambio permanente y en una continua interacción con el entorno profesional y social. Los profesionales sanitarios y no sanitarios precisan una revisión y actualización de sus conocimientos, habilidades y actitudes. Así, la formación continuada es la herramienta con la que contamos para dar solución a esta continua revisión y actualización de nuestros profesionales, siendo, además, un elemento motivador, incentivador y fidelizador de todos nuestros empleados.

La conjunción de profesionales altamente cualificados y de medios tecnológicos de última generación crea la

necesidad de realizar de forma periódica actividades de formación continuada dirigidas tanto a los profesionales sanitarios (médicos especialistas, enfermeras, auxiliares de Enfermería, farmacéuticos...) como no sanitarios (personal de mantenimiento, administrativos, limpieza...). La realización de estas actividades forma parte de la rutina de gestión hospitalaria del **Grupo HM**, habiéndose incorporado al sistema de gestión normalizado por la norma **ISO 9001:2000**.

El **Grupo Hospital de Madrid** ha impartido en 2008 más de 100 actividades formativas en sus distintos hospitales, participando además en congresos, seminarios y cursos externos a través de sus trabajadores, tanto en España como en otros países de la Unión Europea. En concreto, en 2008 se han realizado 54 actividades externas de este tipo.

Todas las actividades de formación continuada organizadas en el **Grupo HM**, con unos requisitos mínimos, se acreditan oficialmente (Comisión de Formación Continuada de la Comunidad de Madrid o del Ministerio de Sanidad), ya sean a distancia o presenciales. Durante 2008 se han acreditado cerca de una veintena de actividades de formación, de las que aproximadamente el 30% ha alcanzado una acreditación superior a los 3 créditos.

	Actividades de formación continuada internas/externas	Actividades acreditadas oficialmente	TOTAL
2007	82/64	12	146
2008	102/54	18	156

Asimismo, conscientes de la dificultad para los profesionales de la salud de realizar actividades en presencia física, en 2008 se ha continuado con la formación *on line*, con actividades acreditadas oficialmente y dirigidas a personal de Enfermería y médicos. Para ello, se han mejorado los apartados de Docencia y de Formación Continuada del **Grupo HM**, tanto en la web corporativa ([www.hospitaldemadrid.com](http://www.hospitaldemadrid.com)), como en la intranet.

Por último, es importante destacar que la Formación Continuada debe ser también un reflejo de la orientación que la Dirección quiere imprimir a sus centros, y que no puede ser otra que la mejora continua de la calidad asistencial y de la calidad profesional de sus trabajadores.

### Publicaciones

Conscientes de la necesidad existente de textos sanitarios especializados que transmitan los nuevos conocimientos, así como de la transmisión del conocimiento científico al público general y al especializado, el



**Grupo Hospital de Madrid** ha iniciado la publicación, en papel y *on line*, de diferentes boletines, revistas, monografías y, finalmente, libros, tales como el “Libro de Cuidados Intensivos”, dirigido por el Dr. José Eugenio Guerrero Sanz y editado en 2008, y el recientemente aparecido de edición conjunta con la Universidad CEU-San Pablo y Secuvita, banco de células de cordón, titulado “Células Madre de Cordón Umbilical y Medicina Regenerativa”, dirigido por el Dr. Jaime Pérez de Oteyza, jefe de Hematología del Hospital Universitario Madrid Sanchinarro.



## 2.11. Investigación, Desarrollo e Innovación Tecnológica

La actividad asistencial de los hospitales del **Grupo HM** se caracteriza por la búsqueda de la excelencia, a través de la calidad asistencial, de la seguridad de los usuarios y trabajadores y de su compromiso social y con el medio-ambiente. Dentro de este nuevo concepto de sanidad privada, siempre ha sido intención de la Dirección la **integración de la actividad asistencial con la docencia y la investigación como fórmulas para promover la motivación de los profesionales y conseguir la más alta excelencia sanitaria**, donde la aplicación de los avances científicos en la práctica clínica se haga de forma inmediata (**Medicina Traslacional**) y se aplique de forma individualizada a cada paciente (**Medicina Personalizada**).

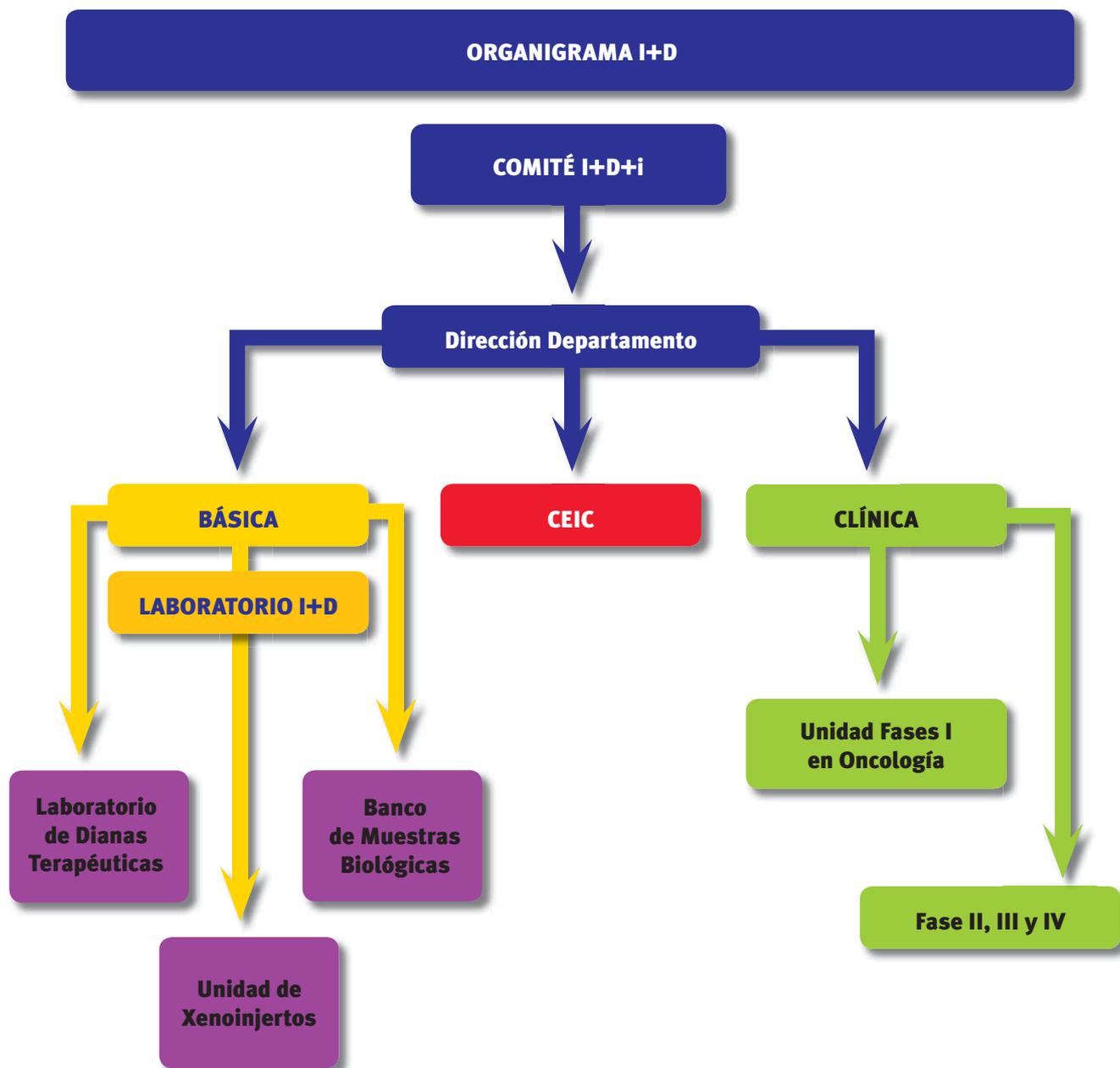
Un hospital en el que no hay cabida para la investigación, tanto clínica como básica, no puede garantizar el

máximo desarrollo de sus profesionales. Por ello, la Dirección del **Grupo Hospital de Madrid** ha hecho un gran esfuerzo en recursos, tanto tecnológicos como humanos, y ha puesto en funcionamiento el **Departamento de I+D+i**, con la finalidad de coordinar, supervisar y fomentar la labor investigadora en sus diferentes hospitales.

La amplia cobertura asistencial, junto con la elevada cualificación de nuestros profesionales y la dotación de recursos técnicos, hacen que la investigación, fundamentalmente clínica, aparezca como un aspecto asistencial más, debido al interés de determinados especialistas en su realización y a que los promotores externos recurren a centros que demuestran una capacidad investigadora de calidad. Pero la investigación clínica debe apoyarse en la básica, y por eso la línea principal del departamento es la interrelación de ambas, finalidad que persigue la Medicina Traslacional.

Con estos conceptos fundamentales y el objetivo final de lograr un beneficio directo en los pacientes atendidos en nuestros hospitales, se creó un **Comité de I+D+i** que se reúne mensualmente y en el que participan, además de la Dirección General, los principales líderes en investigación, básica y clínica del **Grupo Hospital de Madrid**. Este comité es el órgano responsable de toda la actividad en I+D+i de esta empresa hospitalaria, el cual marca las líneas de investigación e innovación del **Grupo HM**, promoviendo, financiando, dirigiendo, supervisando, controlando y evaluando todas ellas. Constituido hace más de cinco años, ha logrado estructurar un **Departamento de I+D+i** con diferentes unidades, básicas y clínicas.

Conscientes del compromiso ya adquirido en la investigación clínica (fases I a IV) y con nuestros pacientes, así como de la necesidad existente de una investigación clínica de calidad (el **Grupo HM** y el **Departamento de I+D+i** están certificados con la norma **ISO 9001:2000**, además de la **ISO 14001:2004** y la **OSHAS 18001:2007**), que a su vez acorte los tiempos de trámites, principalmente administrativos (c-path o camino crítico), el **Grupo Hospital de Madrid** ha creado un **Comité de Ética e Investigación Clínica (CEIC)** que ha sido acreditado oficialmente por la Comunidad de Madrid. En él se integran profesionales de prestigio y con amplia experiencia en investigación, así como otros profesionales legos de la Medicina, e incluso ajenos al **Grupo HM**, y en el que participan instituciones de prestigio tales como la Asociación Española Contra el Cáncer. En este punto, hay que destacar que este CEIC se apoya, entre otros, en un **Comité de Ética de Asistencia Sanitaria (CEAS)**, que esperamos se acredite oficialmente a corto plazo.



La investigación del **Grupo Hospital de Madrid** se ha estructurado en las siguientes unidades principales:

- **Unidad de Ensayos Clínicos**, estructurada como un verdadero departamento, con un jefe de Ensayos Clínicos con amplia experiencia en investigación clínica (Fases I a IV), y actualmente con tres *data manager*, una enfermera, una farmacéutica, una secretaria y un médico asistencial, con una reunión de ensayos clínicos semanal por especialidades y patologías y participación en todas las reuniones, juntas facultativas, sesiones y comisiones clínicas.

#### Ensayos en Oncología:

Recientemente, e integrada plenamente en el CIOCC, para lograr que los pacientes oncológicos se beneficien de quimioterápicos únicos a nivel nacional e incluso europeo, se ha creado una Unidad Fases I CIOCC-

START, gracias al apoyo de esta empresa líder mundial en ensayos Fase I en Oncología.

Actualmente, el **Grupo HM** tiene 33 ensayos clínicos abiertos en Oncología, con más de 80 pacientes reclutados, y ocho proyectos de investigación en diferentes áreas terapéuticas. Para 2009 ya cuenta con diez proyectos de ensayos clínicos en fase de trámites administrativos que, tras su aprobación, se pondrán en marcha en el próximo año, y seis proyectos de investigación. Durante el presente año se han cerrado 11 proyectos, siete ensayos clínicos y cuatro de investigación.



**Ensayos no oncológicos:**

En la actualidad hay siete ensayos clínicos, así como 11 proyectos de investigación abiertos. Para 2009 actualmente cuenta ya con un ensayo clínico y un proyecto de investigación en la fase de trámites administrativos, que tras su aprobación se pondrán en marcha en el próximo año. Durante el presente año se han cerrado cuatro proyectos, un ensayo clínico y tres de investigación.

- **Laboratorio central de I+D**, dirigido por un biólogo con amplia experiencia en Biología Molecular, donde se integran las diferentes unidades de investigación básica, se utilizan los recursos existentes para la realización y diseño de distintas pruebas de diagnóstico molecular (PCR, IHQ, FISH, microarrays) y se da la cobertura necesaria a los diferentes proyectos de investigación clínica que precisan del laboratorio.

- **Laboratorio de Dianas Terapéuticas**, el cual es consecuencia del desarrollo en los últimos años de tratamientos dirigidos (“*targeted therapies*”) contra determinadas alteraciones genético-moleculares de las neoplasias humanas, lo que ha supuesto un importante cambio, tanto práctico como conceptual, en Oncología. El objetivo global es el desarrollo de plataformas, tanto *in vitro* como *in vivo*, para facilitar la aplicación de las nuevas terapias oncológicas en un amplio espectro de neoplasias humanas:

- *In vitro*: la información clínica y anatomopatológica del paciente se correlacionará con los datos genéticos y moleculares de la neoplasia en cuestión y del paciente en particular para seleccionar la terapéutica más adecuada.
- *In vivo*: a través de un novedoso abordaje con injertos de la neoplasia de cada paciente en ratones atímicos.



**ENSAYOS CLÍNICOS ONCOLÓGICOS ABIERTOS EN FASE DE INCLUSIÓN (2008):**

Área terapéutica	N Total	Año de Inicio reclutamiento
Mama	6	3 en 2007 3 en 2008
Genitourinario	5	2008
Oncohematología	5	1 en 2007 4 en 2008
Digestivo	5	2008
Neurología	1	2008
Pediatría	2	2007
Hematología	1	2007

**ENSAYOS CLÍNICOS ONCOLÓGICOS EN FASE DE PUESTA EN MARCHA (2008):**

Área terapéutica	N Total
Pulmón	1
Genitourinario	2
Oncohematología	1
Oncología Fase I	4
Traumatología	1
Ginecología	1
Proyectos de investigación	6

**PROYECTOS ONCOLÓGICOS CERRADOS (2008):**

Ensayos Clínicos	N Total	Año de Inicio	Año de Cierre
Unidad de Digestivo	6	Abiertos en 2007	Cerrados en 2008
Unidad de Mama	1	Abierto en 2007	Cerrado en 2008
<b>Proyectos de investigación</b>			
Unidad de Mama	2	Abiertos en 2007	Cerrados en 2008
Pediatría	1	Abierto en 2007	Cerrado en 2008
Genitourinario	1	Abierto en 2008	Cerrado en 2008

Asimismo, se ha creado una unidad de cultivos celulares de células oncológicas.

- **Unidad de Xenoinjertos**, verdadero Banco de Tumores en animales vivos con la posibilidad de perpetuar las muestras de cáncer de los pacientes y, así, poder probar diferentes tratamientos quimioterápicos. Es la terapia del cáncer personalizada.
- **Banco de Muestras Biológicas**: Banco de Tumores con criopreservación de todo tipo de muestras biológicas para futuros análisis moleculares, diagnósticos y terapéuticos.

**Innovación Tecnológica**

La innovación tecnológica es para el **Grupo HM** la forma poder ofrecer una asistencia sanitaria de vanguardia, capaz de alcanzar la excelencia. Por ello, gran parte de los ingresos obtenidos los dedica a la adquisición de tecnología, fundamentalmente equipos de diagnóstico (TC 64 cortes, RM 3 Tesla, ecoendoscopia...) y tratamiento (radioterapia, quirófano integral e inteligente...), algunos de los cuales son únicos y/o pioneros a nivel europeo (RM vertical y dinámica) o nacional (RM abierta de alto campo, equipo Novalis de radioterapia intra y extracraneal...).

Además de los equipamientos, es preciso tener en cuenta la moderna sociedad de la información, donde las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) están revolucionando la vida diaria y la propia asistencia sanitaria (e-salud, telemedicina...). Por ello, el **Grupo HM** ha dotado a sus hospitales de TICs que facilitan la práctica de la Medicina. En este campo, las aplicaciones informáticas constituyen actualmente herramientas de trabajo y de gestión clínica básicas para el día a día, habiendo desarrollado el **Grupo HM** las suyas propias y adquirido las necesarias para constituir una verdadera **red hospitalaria digital**. Ésta se basa en la interconexión de todos los centros asistenciales mediante una potente intranet y un programa de gestión integral (**HOSMA**) en el que se incluyen todas las herramientas de gestión clínica (HIS, admisión, documentación y archivo, contabilidad analítica, RRHH...), la historia clínica electrónica (**HM-Dr**), y a la que se han conectado otras aplicaciones ya comercializadas útiles para los profesionales de la salud (PACs, GRDs).



# 3. RESULTADOS

### 3.1. Resultados de la actividad

La obtención de la mayor seguridad y más alta calidad asistencial en sus centros hospitalarios ha sido siempre una constante en la forma de pensar y actuar del **Grupo Hospital de Madrid**, no conformándose para ello con el altísimo prestigio obtenido tanto entre los profesionales de la sanidad como entre el público en

general. Por ello, el **Grupo HM** ha mantenido una línea de políticas y estrategias encaminadas a la mejora continua y la excelencia. Así, tras lograr la primera certificación en España de conformidad con la norma **ISO 9001:2000** (empresa certificadora, TUV CERT) para un hospital, el Hospital Universitario Madrid Montepríncipe, continuó su desarrollo hasta el actual sistema de gestión integral, basado en dicha norma y según la

AÑO 2008	Hospital Universitario de Madrid	Hospital Universitario Madrid Montepríncipe	Hospital Universitario Madrid Torreldones	Hospital Universitario Madrid Sanchinarro + CIOCC	TOTAL
Ingresos	4.884	12.933	7.883	8.297	33.997
Urgencias	23.736	80.409	73.583	26.920	204.648
Cirugías	2.026	6.265	3.406	3.541	15.238
Nacimientos	0	4.001	1.791	0	5.792
Cirugías ambulantes	2.217	4.832	2.798	1.882	11.729
Estudios de laboratorio	409.742	837.797	501.564	867.108	2.616.211
Estudios radiológicos	100.100	112.165	88.644	61.924	362.833
Endoscopias/colonoscopias	2.867	4.694	1.885	5.016	14.462
Consultas externas	178.760	305.141	132.457	146.074	762.432
ÍNDICES ASISTENCIALES	Hospital Universitario de Madrid	Hospital Universitario Madrid Montepríncipe	Hospital Universitario Madrid Torreldones	Hospital Universitario Madrid Sanchinarro + CIOCC	Media Grupo HM
Mortalidad Hospitalaria	3,97%	0,81%	1,12%	4,32%	2,20%
Mortalidad Perioperatoria	0,19%	0,14%	0,08%	0,14%	0,13%
Mortalidad Postoperatoria	1,03%	0,44%	0,23%	1,10%	0,63%
Índice de Case-Mix					
- Hospitalización	1,4441	1,3279	1,0114	1,6352	1,3509
- Cirugía Ambulatoria	0,9094	0,7956	0,8195	0,9468	0,8466
- Hospitalización + Cirugía Ambulat.	1,2541	1,1336	0,9346	1,4229	1,1729
GRDs (Procesos por grupos)					
GRD's Médicos	58,52%	51,56%	56,79%	57,32%	55,18%
GRD's Quirúrgicos	41,48%	48,44%	43,21%	42,68%	44,82%
GRD's Cirugía programada	86,08%	80,48%	74,10%	90,59%	82,15%
Pacientes > 65 años Hospitalización	52,04%	11,53%	15,50%	33,27%	23,58%
Cirugía Ambulatoria	37,93%	17,40%	13,15%	25,66%	21,59%
Tasa de Infección Nosocomial	1,16%	0,59%	0,36%	1,15%	0,76%
Índice de ocupación					

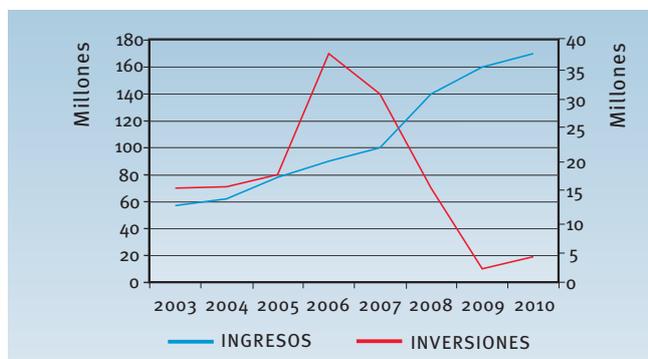
(\*) Laboratorio central del grupo HM

cual se mantiene un certificado *multi-site* que alcanza tanto a los departamentos centrales como a las delegaciones de sus hospitales.

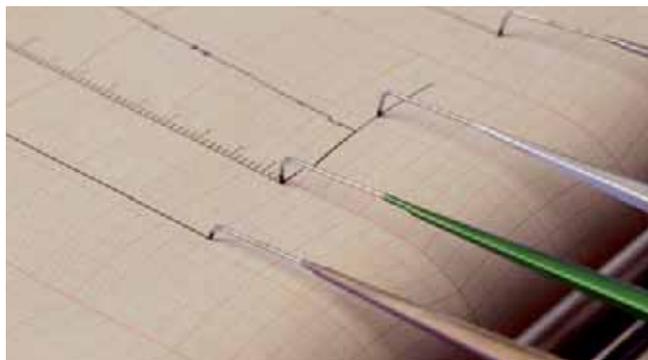
Siguiendo esta línea, el **Grupo HM** obtuvo también la acreditación para el uso de la marca de calidad **Madrid Excelente**, de la Comunidad de Madrid, y la certificación de su **Sistema de Gestión Ambiental**, en el cumplimiento de la norma **ISO 14001:2004**, sistema imbricado dentro del de gestión integral del **Grupo HM**. Posteriormente se realizaron las modificaciones necesarias del sistema de gestión de Prevención de Riesgos Laborales hasta adaptarlo a los requisitos de la norma **OHSAS 18001:2007**, bajo la cual también se certificó.

### 3.2. Principales magnitudes económicas

2008 se puede considerar como un año de inflexión en las cuentas del **Grupo Hospital de Madrid**. A lo largo de los últimos cuatro años, nuestra empresa ha invertido más de 140 MM E en la construcción de los hospitales universitarios Madrid Torrelodones (2004) y Madrid Sanchinarro (2007), junto a sus policlínicos, y del Centro Integral Oncológico Clara Campal (2007), lo que nos ha permitido reforzar nuestra posición como uno de los grupos hospitalarios de referencia en nuestro país, siendo actualmente el de mayor capacidad asistencial en la Comunidad Autónoma de Madrid.

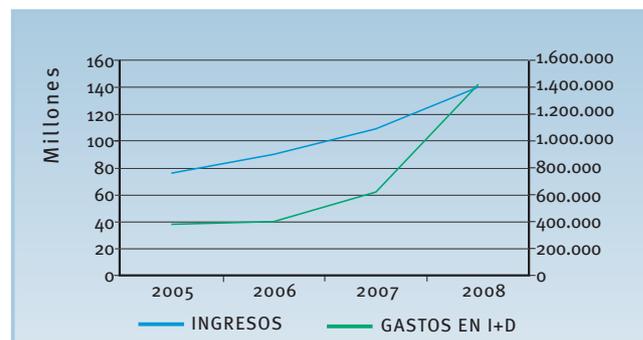
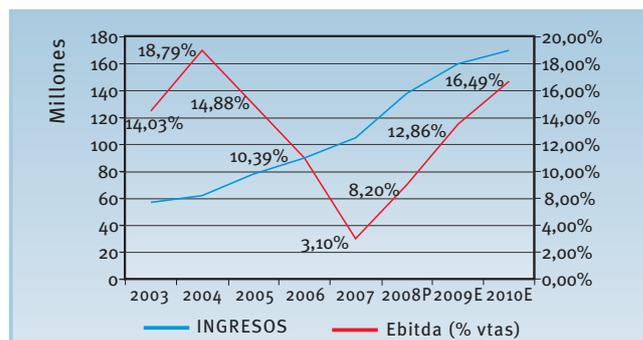


Adicionalmente, cada nueva apertura realizada los últimos años ha implicado un deterioro de la cuenta de resultados, al tener que soportar la totalidad de los costes de estructura de los hospitales que no estaban aún en niveles de ocupación óptimos.



Este ciclo inversor terminó en 2008 con éxito, iniciándose un nuevo ciclo de puesta en valor de todas estas inversiones que se materializó durante ese año en una mejora de la rentabilidad sobre ventas que continúa aumentando paulatinamente en 2009 y que, previsiblemente, alcanzara sus niveles óptimos en 2010.

Finalmente, cabe destacar en las magnitudes de este año la apuesta por la Formación y la I+D+i, como se detalla en los cuadros siguientes:



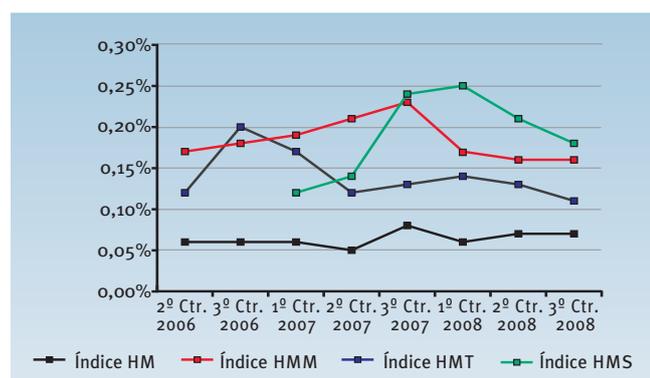
### 3.3. Pacientes

#### 3.3.1. Reclamaciones

La adecuada gestión de reclamaciones permite no sólo resolver y/o aclarar las incidencias que puedan surgir con nuestros pacientes; es, además, una herramienta esencial que nos permite conocer debilidades y problemas en el desempeño de nuestra actividad, así como líneas de mejora.

En este sentido, el **Grupo Hospital de Madrid** ha implantado un sistema de gestión de reclamaciones por el cual se atienden, registran y analizan todas y cada una de las reclamaciones que se reciben. Este proceso implica la aplicación de medidas inmediatas para solucionar cada problema concreto, pero también el análisis y puesta en marcha de medidas correctivas para intentar que ese problema no suceda de nuevo.

A modo de ejemplo, a continuación se muestra un gráfico basado en el índice de reclamaciones, establecido como la relación de reclamaciones por escrito recibidas respecto a los clientes atendidos en cada hospital:



Se puede apreciar que, en general, la tendencia del índice de reclamaciones de los hospitales universitarios de Madrid y Madrid Torrelodones tiende a la estabilidad. Por otro lado, también se observa que los índices se mantienen en cotas menores en estos dos centros, probablemente por la presión asistencial de los hospitales universitarios Madrid Montepíncipe y Madrid Sanchinarro. En estos dos últimos casos, sin embargo, se aprecia una clara tendencia a disminuir el valor de este indicador, signo inequívoco de la efectividad de las medidas que continuamente se toman para mejorar la satisfacción de nuestros pacientes.

Por otro lado, en todos los casos este indicador se mantiene por debajo del 0,18% (18 reclamaciones por cada 10.000 pacientes atendidos), que es el estándar que se ha establecido como referencia.

### 3.3.2. Encuestas e índices de satisfacción

De manera continua el **Grupo Hospital de Madrid** realiza mediciones de la satisfacción de sus pacientes mediante la entrega y recogida de encuestas a los usuarios. De este modo se pretende conocer el grado de satisfacción subjetivo de nuestros los mismos, lo que nos permite evaluar y modificar el desempeño de nuestras actividades para mejorar su percepción.

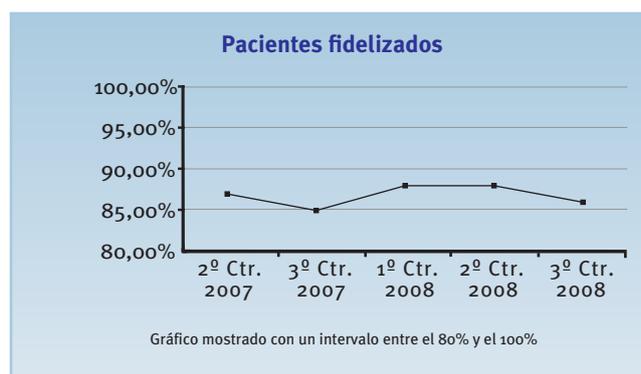
A continuación se dispone una tabla en la que se analiza la satisfacción de nuestros clientes:

En la mayoría de los casos, la valoración de la satisfacción de los pacientes ingresados se sitúa sobre el 3,5 o por encima, en una escala del 1 al 5, manteniendo una media de 3,69 desde que se realiza el seguimiento de este indicador.

Igualmente, se puede observar la tendencia positiva de la percepción de nuestros pacientes, siendo mucho más regular en el Hospital Universitario de Madrid y más marcada en el Hospital Universitario Madrid Sanchinarro, probablemente debido al aumento de la actividad y la apertura progresiva de unidades de hospitalización y servicios.

### 3.3.3. Índices de fidelización

Otra de las formas de conocer la opinión y confianza de nuestro usuarios es midiendo su fidelización. A continuación se presenta una tabla en la que se analiza la fidelización de nuestros pacientes ingresados, mediante una pregunta directa sobre si volverían o no a utilizar nuestros servicios:



Del análisis de este gráfico se desprende que en todos los casos la fidelización se encuentra por encima del 83%, y la media global casi alcanza el 87%.

### 3.4. Personal

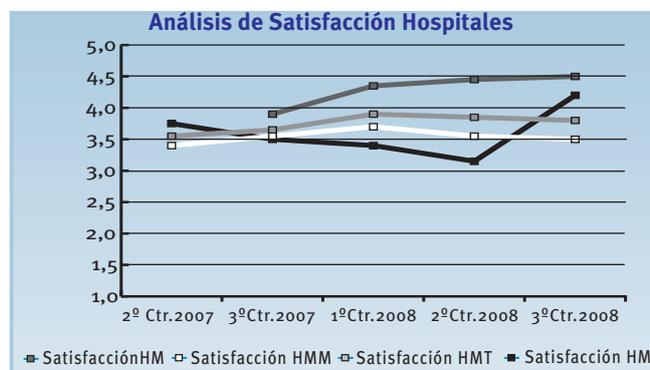
#### 3.4.1. Encuesta de satisfacción de clima laboral

En febrero de 2008 se realizó, por tercera vez, un estudio de clima laboral entre el personal del **Grupo Hospital de Madrid**. Para ello se realizó un estudio de corte realizando una encuesta al 100% de los trabajadores de la empresa, consistente en un cuestionario con cinco *ítems* de datos demográficos, 14 aspectos relacionados con la percepción del trabajador, a valorar mediante preguntas cerradas, y una pregunta de satisfacción general. El cierre de la encuesta se realiza con una invitación a registrar comentarios y/o sugerencias.

El número de encuestas válidas recogidas para el presente estudio ascendió a 667, desarrollándose a continuación la caracterización de la muestra.

- N (tamaño de la población de trabajadores): 1.800 aproximadamente.
- n (nº de elementos que forman la muestra): 667.
- n/N (fracción de muestreo): 0,37 (el 37% de nuestros trabajadores han cumplimentado de forma correcta la encuesta).
- N/n (factor de elevación): 2,7. La representatividad de cada encuesta es de aproximadamente tres trabajadores.

La caracterización de la muestra es muy similar a los estudios previos, considerándose representativa de la población total.



Como conclusión final, se aprecia una mejora general en la mayoría de los aspectos evaluados y, por supuesto, de la satisfacción general de nuestros trabajadores. De hecho, tras la discreta mejoría de la media de 11 centésimas en 2006 se ha registrado una diferencia de 43 en el pasado año.

Por otro lado, al analizar los diferentes *ítems* valorados en la encuesta, se han observado dos aspectos sobre los que se podrían basar las líneas estratégicas para mejorar la satisfacción de nuestro personal, y que están relacionados con el reconocimiento que perciben los trabajadores por parte de la empresa, y cómo valoran la incentivación.

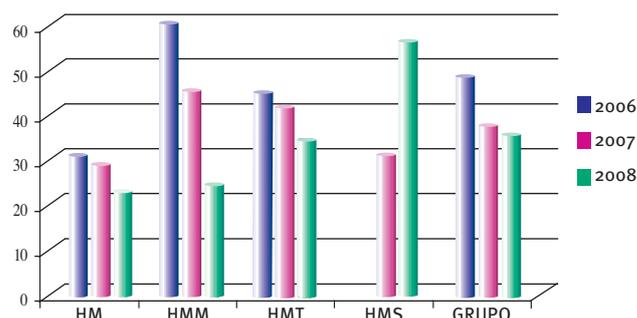
### 3.4.2. Indicadores de la Seguridad y la Salud en el Trabajo

A continuación se indican los datos de siniestralidad laboral del **Grupo HM** y en comparación con el sector.

	2006	2007	2008
HM	28,85	26,55	20,90
HMM	58,39	44,17	23,26
HMT	43,19	39,47	32,15
HMS	28,98	54,61	
GRUPO HM	46,51	35,73	33,72

### Comparativa con el sector

Para comparar nuestros índices con el resto del sector, se han escogido las últimas estadísticas editadas por Ministerio de Trabajo, con fecha de fin de 2007 (aún no se han editado las definitivas 2008). Los datos que se presentan a continuación son los índices de incidencia (expresados en tantos por mil) para los diferentes sectores que pueden afectarnos por el tipo de trabajador que tenemos. Página de consulta ([www.mtas.es/estadisticas](http://www.mtas.es/estadisticas)).



Es difícil elegir el sector con el que debemos compararnos ya que, a pesar de ser una empresa dedicada a la actividad sanitaria, tenemos trabajadores tanto del sector de hostelería (cafetería y cocina), como del sectores profesionales relacionados con la construcción (personal de mantenimiento, pintores, jardinería), servicios (limpieza...) y sector sanitario. Nuestro nivel de referencia se debería encontrar en un punto intermedio entre todos estos sectores.

Hospital de Madrid S.A.	30,36
Sector Sanitario	31,23

Teniendo en cuenta sólo el personal sanitario de la empresa, los datos quedan de la siguiente manera:

Hospital de Madrid S.A.	28,72
Sector Sanitario	31,23

La incidencia de accidentes en nuestra empresa, Profesionales de la Medicina y la Empresa, comparada con el sector de hostelería es inferior. También se debe tener en cuenta que profesionales de mantenimiento, pintores, jardineros etc., se engloban en esta empresa y las incidencias de referencia para este sector son superiores que las de hostelería.

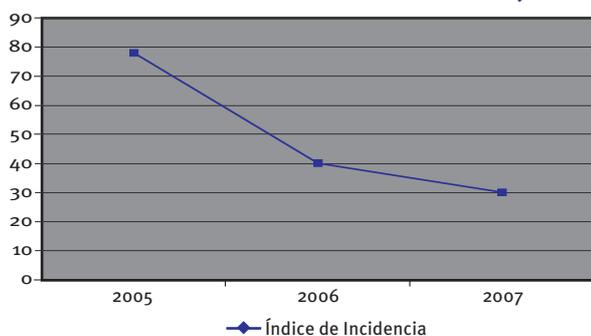
Profesionales de la M. y E. HM	47,61
Sector Hostelería	53,59
Sector Construcción	126

Los sobreesfuerzos son el principal mecanismo de producción de accidentes, tanto a la hora de movilizar pacientes como otro tipo de cargas.

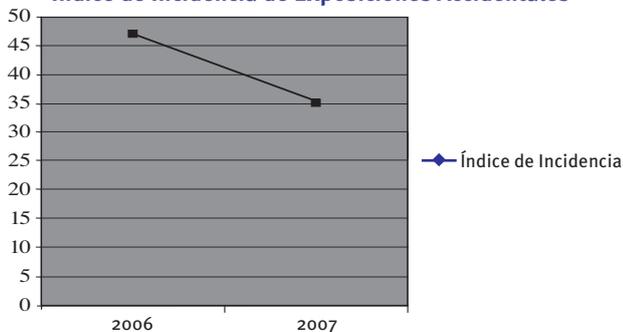
### Exposiciones accidentales

PRL ha visto su trabajo especialmente recompensado en la significativa reducción de las exposiciones accidentales desde los primeros años de actividad del departamento. La labor de sensibilización ha sido especialmente dirigida hacia quirófano, una de las áreas más afectadas por el riesgo de pinchazos accidentales. Es destacable la colaboración que nuestros equipos médicos han tenido en este aspecto, ya que es el personal de Cirugía y Anestesia del que depende en gran medida la tarea de una adecuada segregación de residuos cortopunzantes en el área quirúrgica. A continuación se muestran los datos en los tres últimos años.

Índice de Incidencia de Accidentes de Trabajo



Índice de Incidencia de Exposiciones Accidentales



## 3.5. Sociedades y aseguradoras

Desde sus inicios, el **Grupo Hospital de Madrid** ha ofrecido sus servicios sanitarios tanto a pacientes privados como a usuarios de sociedades y aseguradoras de salud, manteniendo una progresión ascendente en el número de las mismas con las que ha establecido acuerdos.

Actualmente, nuestra empresa mantiene conciertos con la práctica totalidad de sociedades médicas y aseguradoras de España y, en cualquier caso, con todas las importantes que operan en el ramo de la salud en nuestro país, ascendiendo el número total de las mismas a 131.

En 2008, el porcentaje de facturación correspondiente a usuarios de estas sociedades y aseguradoras ascendió al 92,67% (124.471.495 euros), lo que supone un incremento del 34,5% respecto a los datos alcanzados el ejercicio anterior, en el que el porcentaje de facturación correspondiente a usuarios de estas compañías fue del 91,73%. En 2007 el alza de este dato frente al año previo fue del 17,42%, confirmándose la citada curva ascendente de pacientes de sociedades y aseguradoras que utilizan nuestros servicios.

## 3.6. Proveedores

Al igual que ha ocurrido con las sociedades y aseguradoras de salud, el número de proveedores del **Grupo Hospital de Madrid** y el de las áreas de actividad de los mismos ha mantenido una curva creciente desde que hace casi dos décadas se iniciara la andadura de esta empresa sanitaria.

Esta progresión ha sido consecuencia lógica de la creciente actividad del **Grupo HM**, la construcción de nuevos centros, la incorporación de personal y la puesta en marcha de nuevos departamentos corporativos, servicios hospitalarios y unidades asistenciales.

A finales de 2008, el **Grupo Hospital de Madrid** tiene dados de alta un total de 574 proveedores correspondientes a muy diversas áreas de actividad y vinculados a 13 áreas, departamentos o direcciones de la empresa: Calidad, Medicina Preventiva, Investigación y Desarrollo, Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales, Hostelería, Archivo, Comunicación y Marketing, Servicios Generales, Farmacia, Compras, Informática y Telecomunicaciones, y Mantenimiento.

### 3.6.1. Evaluación anual de proveedores

Para mantener un nivel creciente de calidad en todas y cada una de las áreas de actividad del **Grupo Hospital de Madrid**, y conforme a los requisitos que establece la norma **ISO 9001:2000**, cada departamento corporativo realiza una evaluación anual de sus proveedores en la que se puntúan aspectos de los mismos tales como garantías de calidad (si cuentan con alguna certificación o norma que acredite su calidad), incidencias producidas o si proporcionan productos que puedan generar determinado riesgo (alimentos, materiales de riesgo, etc.).

Los resultados de esta evaluación sirven para consolidar la relación contractual del **Grupo HM** con los proveedores que hayan obtenido una valoración positiva o rescindir nuestra actividad con aquellos en los que el resultado sea contrario. Igualmente, la evaluación anual de proveedores se tiene en cuenta para identificar los puntos o aspectos a mejorar con algunos de ellos.

### 3.7. Accionistas

El proyecto hospitalario del **Grupo HM** nace de la convicción de que es compatible una medicina de la más alta calidad con la retribución económica al inversor privado. Profesionales sanitarios y empresariales conviven en un modelo que optimiza continuamente el servicio a los pacientes.

Por ello, los accionistas del **Grupo Hospital de Madrid** asumen su participación con el convencimiento de que son precisamente los buenos resultados médicos el mejor aval de su confianza en la empresa y de la rentabilidad de sus capitales. Prueba de ello es que los médicos son amplia mayoría en el conjunto de accionistas.

En la actualidad, las sociedades del **Grupo HM** cuentan con 190 accionistas.

### 3.8. Sociedad

#### 3.8.1. Proyectos sociales

Nuestra sociedad se encuentra inmersa en un proceso de globalización motivado, en parte, por una verdadera revolución tecnológica y un mejor acceso a la información (sociedad de la comunicación), entre ellas la sanitaria. Esto ha hecho que las expectativas de la sociedad respecto a los servicios sanitarios hayan aumentado, tanto en cantidad como en calidad, exigiendo unos resultados médicos adecuados y la participación individual en las decisiones relativas a la salud propia.

El actual usuario de los servicios sanitarios quiere que se le preste la mejor asistencia sanitaria, acorde con los últimos avances y basada en la evidencia científica; quiere que se le trate por todos los especialistas precisos, de forma multidisciplinar e integral, en centros sanitarios excelentes; exigiendo, finalmente, garantías de calidad y con los mejores resultados médicos. Además, solicita recibir toda la información de salud posible, así como una educación sanitaria óptima que permita la conservación de la salud y la prevención de las enfermedades.

El **Grupo Hospital de Madrid** ha adquirido un claro y firme compromiso social, al ser consciente de que el cambio social que se está produciendo es más rápido que el de los centros sanitarios. Por ello, promueve la comunicación interna con sus empleados, y externa con todas las partes interesadas (usuarios, proveedores, accionistas, administraciones, comunidad, etc.), la educación sanitaria, la docencia, la investigación y la innovación, sin olvidar el medio ambiente.

Con estos fines, el **Grupo HM** financia diferentes foros sociales y de especialistas en Ciencias de la Salud y desarrolla páginas informativas en internet, en las que refleja el funcionamiento de sus hospitales en base a normas de calidad objetivas –**ISO 9001:2000**, **ISO 14001:2004**, **OHSAS 18001:2007**, **SGE-21** (de Forética)–. Éstas aseguran la mejora continua de sus servicios, la medida de la satisfacción de sus usuarios a través de diferentes indicadores, el respeto por el medio ambiente, la seguridad de pacientes y trabajadores y, finalmente, el propio compromiso social de una empresa de prestación de servicios sanitarios como es el **Grupo Hospital de Madrid**.

Asimismo, y como resultado de este compromiso en una sociedad global, pero desigual, el **Grupo HM** colabora desinteresadamente en la asistencia a determinados grupos y sociedades para el diagnóstico y tratamiento de determinadas patologías y/o personas. Por ello, ha firmado convenios con la Asociación Española Contra el Cáncer con quien colabora de forma conjunta en la asistencia de pacientes y niños con esta enfermedad; con Cruz Roja; con la Fundación Tierra de Hombres para realizar el tratamiento de cirugía plástica, estética y reparadora de menores de Suráfrica; y con los órganos colegiales sanitarios para la atención de los profesionales de la salud jubilados.

Además de ser miembro de Forética, Foro para la Evaluación de la Gestión Ética, que tiene como misión fomentar la cultura de la gestión ética y la responsabilidad social dotando a las organizaciones de conocimiento y herramientas útiles para desarrollar con éxito un modelo de negocio competitivo y sostenible, el **Grupo Hospital de Madrid** lleva a cabo acciones en este sentido dirigidas también a sus trabajadores.

Así, en junio de 2008, el **Grupo HM** publicó su **Plan de Igualdad** que, además de dar cumplimiento al precepto recogido en la L.O. 3/2007 de Igualdad Efectiva entre mujeres y hombres, deja patente el compromiso claro y manifiesto de la Dirección, así como de su órganos directores, por mejorar las condiciones de sus trabajadores, así como por potenciar y facilitar todas las medidas y vías de conciliación de la vida familiar y laboral de los mismos.

Tras la realización de un estudio y tratamiento de datos, salieron a la luz los resultados de la investigación de la organización y su situación, así como las propuestas para continuar mejorando los mecanismos y procesos de trabajo y la más firme intención por seguir haciendo de la igualdad un pilar central en la gestión y dirección de la empresa.

De igual forma, desde el Departamento de Recursos Humanos se vienen impulsando una serie de políticas

e iniciativas para contribuir a que esta empresa siga creciendo no sólo externamente, si no también internamente y en beneficio de sus trabajadores, haciendo de la misma un lugar agradable en el que trabajar y desarrollarse profesionalmente, intentando implantar nuevas fórmulas de compensación, generación de intangibles y retención del talento, y favoreciendo el mantenimiento de un clima de trabajo propicio y atractivo, como se desprende de las encuestas internas de satisfacción realizadas periódicamente a nuestro personal.

En resumen, el **Grupo Hospital de Madrid** persigue la excelencia en todos sus ámbitos, entre ellos el de la Responsabilidad Social Corporativa y el interno, cuidando a sus trabajadores y apostando firmemente por su capital humano, uno de sus principales activos y origen de su éxito, posicionamiento en el mercado y partícipe de su magnífica calidad asistencial.

### 3.8.2. Premios y galardones

El objetivo de mejora continua hacia la excelencia del **Grupo Hospital de Madrid** y el trabajo constante de su equipo humano en pro de esta meta se tradujo el año pasado en numerosos premios y reconocimientos a nuestra empresa, así como a sus centros, servicios y personal. Así, 2008 se inauguró con clasificación realizada por el periódico *El Mundo*, que destacó al Dr. Abarca Campal como uno de los profesionales sanitarios más influyentes de la medicina española en el año que acababa de finalizar.

El consejero delegado del **Grupo HM** recibió también en 2008 la **Gran Cruz de la Sanidad Madrileña**, concedida por la Comunidad de Madrid a petición del consejero de Sanidad y Consumo, Juan José Güemes, “en reconocimiento a su extraordinaria contribución a favor de la medicina madrileña durante más de 30 años”; y el **Premio Excelencia Sanitaria**, otorgado por el Instituto Europeo de Salud y Bienestar Social, centro colaborador de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

A nivel corporativo, el **Grupo Hospital de Madrid** fue reconocido como Mejor Grupo Hospitalario por su “asistencia sanitaria de excelencia y el máximo prestigio de los profesionales con los que cuenta” en los **Premios Medical Economics 2008**, antes de ser galardonado con el **Premio Dirigentes a la Excelencia Empresarial** en la categoría de Vanguardia, y de conseguir también un Accésit en los **Premios McMutual Antonio Baró**, de reconocido prestigio en el ámbito de la prevención. El galardón premió la eficaz política de gestión de la seguridad y salud en el trabajo desarrollada por el **Grupo HM** en los últimos años.

Por su parte, el Centro Integral Oncológico Clara Campal se consolidó como mejor hospital privado de la Comunidad Autónoma de Madrid en los **Premios de la Sanidad Madrileña**, organizados por el semanario 3S, Actualidad Médica y Novartis Farmacéutica S.A; y fue galardonado en los **Premios a las 100 Mejores Ideas de Actualidad Económica**. Asimismo, el CIOCC recibió una Mención honorífica en la tercera edición de los **Premios Best in Class** por el “carácter innovador de este modelo único en España”.

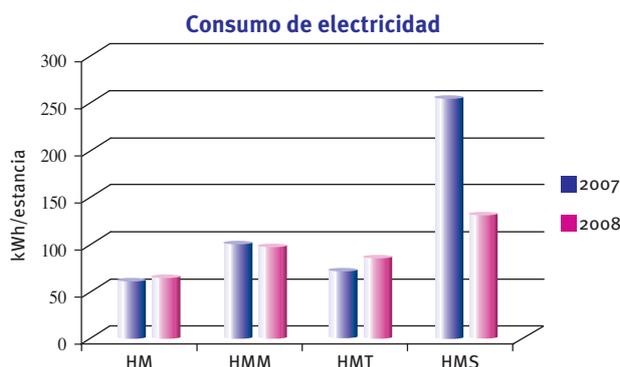
2008 fue un año generoso en este ámbito para el **Grupo HM**, trayectoria que ha continuado ya en los inicios del presente año, ya que, sólo en enero de 2009, el Hospital Universitario Madrid Montepíncipe ha recibido el **Premio Intersalus a la Excelencia en Calidad**, ex aequo con el Hospital Plató (Barcelona); mientras que el **Grupo Hospital de Madrid** ha sido reconocido como una de las tres mejores instituciones sanitarias de los últimos 25 años en la XXV edición de los **Premios Edimsa 2008**, entregados cada año por la empresa Editores Médicos S.A. (Edimsa), y en cuyo apartado de “Personalidades Político-Sanitarias” también fue finalista el Dr. Abarca Campal. Los **Premios Medical Economics 2009** han galardonado igualmente al CIOCC y al Hospital de Madrid Sanchinarro en la categoría “Innovación en Medicina Privada”.

### 3.8.3. Medio Ambiente

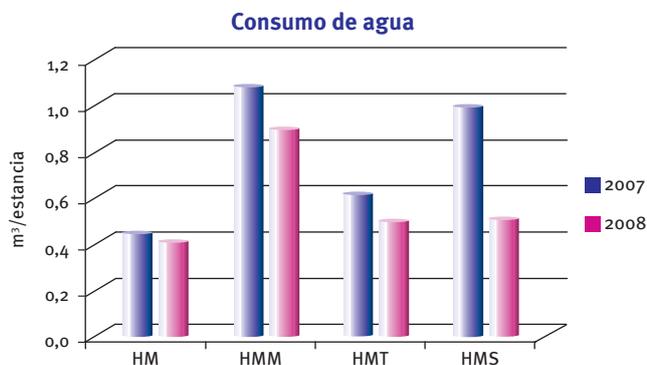
A continuación se exponen los resultados obtenidos por los indicadores básicos de gestión de nuestros hospitales. Todos los datos se encuentran expresados en unidades por estancia, relacionando así los consumos de recursos y la generación de residuos con el volumen de actividad de cada centro.

En relación a los datos del Hospital Universitario Madrid Sanchinarro, se hace preciso aclarar que este centro comenzó a funcionar en marzo de 2007 y que hasta 2008 no maduró su actividad asistencial. Por esta razón, los datos de ese periodo no pueden considerarse como representativos de un centro que se encuentre funcionando a pleno rendimiento.

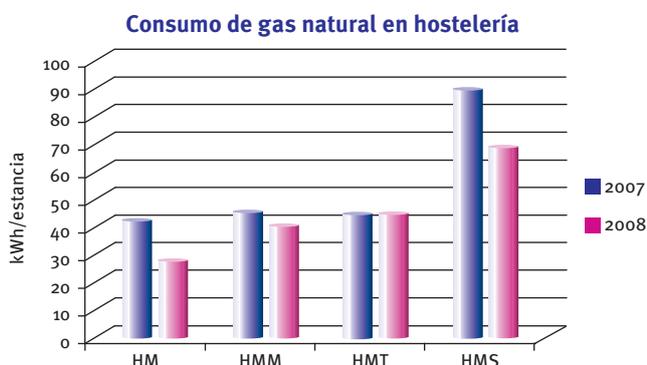
#### Indicadores de consumo de recursos



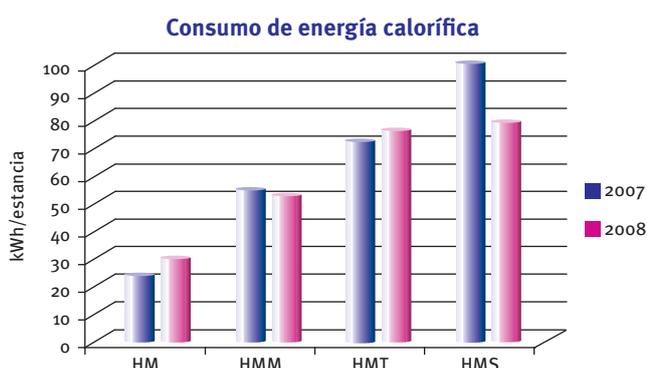
El incremento del consumo de energía eléctrica más acusado se ha producido en el Hospital Universitario Madrid Torrelodones, y se encuentra justificado por la puesta en marcha de una nueva resonancia magnética a principios de 2008 y, sin duda, por un consumo más elevado en el periodo estival que el que se produjo en el periodo anterior con destino a climatización.



Resulta muy llamativo el descenso registrado en el consumo de agua en todos los hospitales como resultado de la aplicación de las medidas del programa de mejora ambiental del año 2008, que contempló, entre otras, la instalación de reductores de caudal en toda la grifería de nuestros centros y un plan de concienciación de pacientes y usuarios.

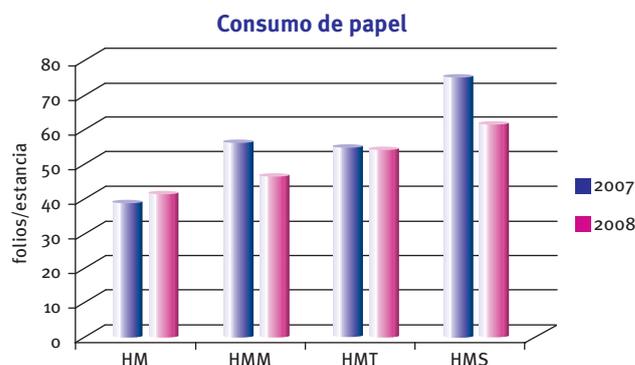


En relación al consumo de este recurso, cabe destacar muy positivamente su descenso en el Hospital Universitario de Madrid, motivado fundamentalmente por la contratación de un servicio de catering externo.



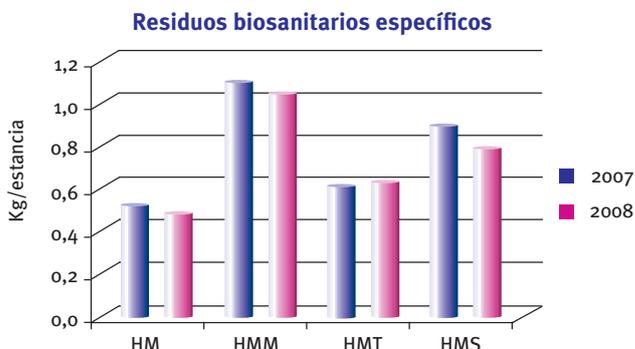
El incremento más acusado del consumo de energía para climatización se ha producido en el Hospital Uni-

versitario de Madrid, coincidiendo con la puesta en marcha de las calderas de gas. Hay que destacar que los valores anteriores a este periodo eran estimativos sobre la base de las reposiciones de gasoil, mientras que actualmente se puede realizar un control mensual, por lo que, en parte, ese aumento puede deberse a errores de estimación en los periodos anteriores, y no a un aumento real del consumo de energía.

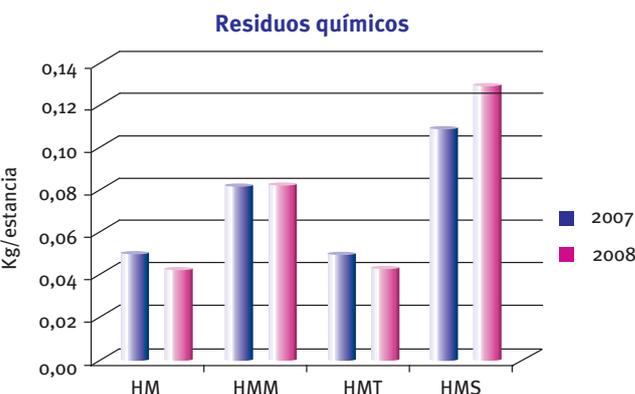


Resulta también llamativo el descenso en el consumo de papel en el Hospital Universitario Madrid Montepríncipe, que lo ha acercado a los valores del Hospital Universitario de Madrid, aunque continúa siendo más elevado que en éste.

**Indicadores de generación de residuos**

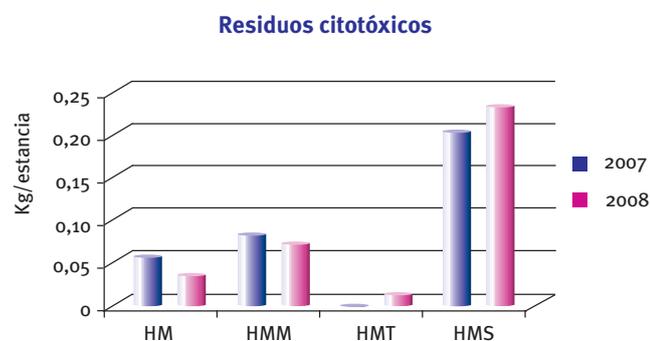


La generación de residuos biosanitarios específicos ha registrado descensos en tres de nuestros cuatro hospitales, manteniéndose en la línea marcada desde 2006 gracias a la mejora de la segregación en origen.

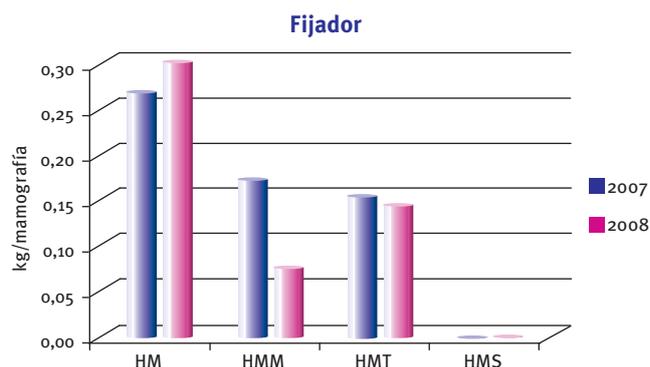


El incremento del Hospital Universitario Madrid Torrelodones no puede considerarse significativo, ya que tan sólo ronda el 5%.

Resultan muy positivos los valores registrados en los hospitales universitarios de Madrid y Madrid Torrelodones en relación a los residuos químicos, compartiendo ambos un descenso de un 20% en la generación de este tipo de material.



Por su parte, el aumento experimentado en la generación de residuos químicos y citotóxicos en el Hospital Universitario Madrid Sanchinarro entran dentro de lo previsto, teniendo en cuenta que este centro está especializado en Oncología e investigación y ha ganado mucha actividad con respecto al periodo anterior.



Es muy llamativo el incremento de la generación de líquidos de revelado y fijado en el Hospital Universitario de Madrid, en contraposición a los descensos registrados en los centros de Torrelodones y, sobre todo, de Montepríncipe, debido a la digitalización total de la mamografía. Estos incrementos vienen registrándose desde 2007 sin que, a priori, exista un mayor volumen de actividad que lo pueda justificar, por lo que será objeto de un estudio detallado a lo largo de este año.



## 3.9. Medios de comunicación

### 3.9.1. Resumen de prensa

Un año y medio después de la puesta en marcha del Departamento de Comunicación y Marketing del **Grupo HM** –necesario como consecuencia del tamaño e importancia que esta empresa sanitaria había adquirido en los últimos años– con el objetivo de desarrollar una estrategia global que permitiera fidelizar a nuestros pacientes, consolidar la reputación de la empresa, optimizar el conocimiento del mismo en el sector sanitario y ampliar las perspectivas de negocio, los resultados del mismo han sido claramente positivos.

Así, la presencia del **Grupo Hospital de Madrid** en los medios de comunicación españoles, y a menudo también extranjeros, ha sido constante y creciente, siendo esta empresa sanitaria protagonista de numerosas e importantes informaciones a lo largo de 2008. A continuación se ofrece un resumen de los más destacados.

#### **28-01-2008:**

El **Grupo Hospital de Madrid** es galardonado con el Premio Medical Economics 2008 al Mejor Grupo Hospitalario por su “asistencia sanitaria de excelencia y el máximo prestigio de los profesionales con los que cuenta”, en un acto presidido por el Dr. Bernat Soria, ministro de Sanidad y Consumo.



#### **30-01-2008:**

La Unidad de Ensayos Clínicos del CIOCC inicia su primer estudio en Fase I.

#### **11-02-2008:**

El **Grupo HM** pone en marcha su periódico corporativo, que comenzó con periodicidad mensual y bajo el nombre *Tu Salud*, para posteriormente convertirse en *Tu Hospital* y editarse cada dos meses.

#### **14-02-2008:**

El Servicio de Aparato Digestivo del Hospital Universitario Madrid Sanchinarro utiliza, por primera vez en la Comunidad de Madrid, la cápsula endoscópica para reconocimiento del colon.

#### **04-03-2008:**

Se presenta el “Libro de Cuidados Intensivos”, del Dr. José Eugenio Guerrero, jefe de las unidades de Cuidados Intensivos del **Grupo Hospital de Madrid** y del Hospital Universitario Gregorio Marañón. La obra, dirigida fundamentalmente a los residentes de esta especialidad, se sitúa a caballo entre el

simple manual de bolsillo y un gran tratado, y en ella se exponen las múltiples situaciones con las que puede encontrarse un intensivista.



#### **03-04-2008:**

La Unidad de Tratamiento Multidisciplinar de la Obesidad Severa del **Grupo HM** celebra una jornada informativa para concienciar de la importancia de prevenir y tratar la obesidad y sus complicaciones asociadas, y explicar las alternativas terapéuticas que existen para la curación de esta patología crónica.

#### **16-04-2008:**

Los hospitales universitarios Madrid Montepíncipe y Madrid Sanchinarro acogen dos criocirugías oncológicas –de riñón y de próstata, respectivamente– por primera vez en el **Grupo HM**.

#### **21-04-2008:**

El **Grupo Hospital de Madrid** y la Universidad CEU-San Pablo firman un convenio para la colaboración en la formación de las diferentes enseñanzas



en Ciencias de la Salud que ofrece la Facultad de Medicina de dicha universidad. El objetivo del acuerdo es permitir el desarrollo de programas de formación de grado, postgrado y especialización, programas de cooperación educativa y realización de prácticas, así como el desarrollo de proyectos y actividades de investigación e innovación tecnológica.

**08-05-2008:**

El **Grupo Hospital de Madrid** firma un importante acuerdo con la Unidad de Prestaciones Asistenciales de la Comunidad de Madrid (UPAM) por el que los hospitales y policlínicos del **Grupo HM** se convierten en centros de referencia para la asistencia sanitaria de 120.000 funcionarios madrileños –todos los asegurados de la UPAM–, muy especialmente en el área oncológica, a través del CIOCC. Igualmente, el acuerdo contempla las especialidades de Obstetricia y Ginecología, Pediatría, Cirugía General y Aparato Digestivo y Radiología, entre muchas otras.



**12-05-2008:**

El consejero delegado del **Grupo Hospital de Madrid** es reconocido con la Gran Cruz de la Sanidad Madrileña, concedida por la Comunidad de Madrid a petición del consejero de Sanidad y Consumo, Juan José Güemes, “en reconocimiento a su extraordinaria contribución a favor de la medicina madrileña durante más de treinta años”. El Dr. Juan Abarca Campal “ha conseguido que el **Grupo HM**



sea un modelo a seguir de la sanidad no sólo madrileña, sino también española”, dijo la presidenta

de la Comunidad de Madrid durante el acto de entrega de estos galardones, destacando sus “valores profesionales y personales”. Esperanza Aguirre también le agradeció todo lo que ha hecho, y “lo que seguro hará”, por su autonomía.

**06-06-2008:**

El CIOCC es reconocido como mejor hospital privado de la autonomía en los Premios de la Sanidad Madrileña 2008 –organizados por el semanario 3S, Actualidad Médica y Novartis Farmacéutica S.A.– por ser una “experiencia pionera en España, al ser el primer cancer center de nuestro país integrado en un hospital general médico-quirúrgico para el cuidado integral del paciente oncológico”.



**19-06-2008:**

El **Grupo Hospital de Madrid** celebra la I Lección Conmemorativa Clara Campal, que reunió a los principales especialistas en Oncológica del ámbito nacional e internacional para dar a conocer los últimos avances en torno al tratamiento del cáncer. Entre las numerosas e interesantes intervenciones de estos especialistas destacó la del Dr. Daniel D. Von Hoff, del Instituto de Investigación de Traslación Genómica (Phoenix), quien pronunció la I Lección Conmemorativa Clara Campal: “*New drugs for cancer treatment: integrating genomics and drugs*”. “Centros de referencia como el CIOCC son fundamentales para optimizar los cuidados de estos pacientes oncológicos, mediante la evaluación de objetivos en tumores concretos”, aseguró el Dr. Von Hoff.



**24-06-2008:**

El **Grupo HM** es galardonado con el Premio Dirigentes a la Excelencia Empresarial en la categoría de Vanguardia por ser una empresa sanitaria que aspira a la excelencia, considerando al paciente el objeto primero y último de su actividad, y apostando para ello por la calidad en la gestión, la formación continuada de los profesionales y la transparencia en los resultados médicos.

**25-06-2008:**

El consejero de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid, Juan José Güemes, preside la entrega de los IV Premios de la Fundación Hospital de Madrid, entidad sin ánimo de lucro creada en 2003 por el **Grupo HM** para fomentar la docencia, la formación continuada y la investigación con fines sanitarios.


**30-07-2008:**

El **Grupo Hospital de Madrid** pone en marcha su Plan de Igualdad para hacer de cada uno de sus centros asistenciales un lugar atractivo para el desarrollo profesional de todos sus trabajadores, tanto hombres como mujeres. La iniciativa beneficia a sus 1.700 trabajadores, de los que 1.200 son mujeres, lo que en este momento representa el 75 por ciento de la plantilla.

**16-09-2008:**

Comienza el curso universitario del **Grupo HM** para los alumnos de tercer curso de Medicina de la Universidad CEU-San Pablo, fruto del acuerdo entre ambas entidades.

**23-09-2008:**

El CIOCC resulta galardonado en los Premios a las 100 Mejores Ideas de 2007 de Actualidad Económica, que reconocen las experiencias más innovadoras llevadas a cabo en el sector empresarial, por su carácter pionero.

**08-10-2008:**

El Hospital Universitario Madrid Sanchinarro acoge su primera radioterapia intraoperatoria con acelerador lineal.

**20-10-2008:**

El **Grupo Hospital de Madrid** firma un acuerdo con South Texas Accelerated Research Therapeutics (START), grupo estadounidense líder mundial en ensayos clínicos Fase I, por el cual el Centro Integral Oncológico Clara Campal se convierte en Unidad START europea de referencia. Este acuerdo, que se materializó en la puesta en marcha de la Unidad Fases I CIOCC-START, supone un importante impulso a la labor investigadora en Oncología que el CIOCC ya venía realizando.


**11-11-2008:**

Los Premios Best in Class premian con una mención honorífica al CIOCC por el carácter innovador de este modelo único en España.

**16-11-2008:**

El Hospital Universitario Madrid Montepíncipe cumple diez años, un aniversario que cierra una década de éxitos en asistencia sanitaria eficaz e innovación tecnológica al servicio del paciente.

**21-11-2008:**

Durante el 2º Congreso Europeo de Pacientes, Innovación y Tecnologías, el Instituto Europeo de Salud y Bienestar Social, centro colaborador de la OMS, otorgó al Dr. Juan Abarca Campal el Premio a la Excelencia Sanitaria, galardón que, por estar ausente el consejero delegado del **Grupo HM**, recogió su hijo y director general de la empresa, el Dr. Juan Abarca Cidón.



**25-11-2008:**

El **Grupo Hospital de Madrid** consigue un Accésit en los Premios McMutual Antonio Baró, de reconocido prestigio en el ámbito de la prevención.

**05-12-2008:**

El jurado de la XXV edición de los Premios Edimsa 2008, entregados cada año por la empresa Editores Médicos S.A. (Edimsa), falla reconocer al **Grupo HM** como una de las tres mejores instituciones sanitarias de los últimos 25 años. Además, el consejero delegado de esta empresa sanitaria, el Dr. Juan Abarca Campal, fue finalista en el apartado de “Personalidades Político-Sanitarias” de estos galardones.

**09-12-2008:**

El **Grupo HM** firma un acuerdo de colaboración con el Grupo Ibermedic, entidad que posee cinco policlínicos en diferentes municipios de la zona sur de Madrid –Getafe, Leganés, Móstoles, Villaviciosa de Odón y Fuenlabrada–, con el objetivo primordial de acercar su modelo sanitario a todos los ciudadanos de la región y convertirse en una alternativa sanitaria de calidad para éstos.

**15-12-2008:**

El Hospital Universitario Madrid Sanchinarro lleva a cabo sus tres primeros trasplantes de médula ósea, tras haber sido acreditado para ello por la Consejería de Sanidad de Madrid.



### 3.9.2. Impactos

Las acciones y estrategias en materia de Comunicación del **Grupo Hospital de Madrid** se evalúan contabilizando el número de repercusiones por cada tipo de soporte, cantidad de menciones al acto que se comunica, menciones a nuestra empresa, audiencia que ha tenido y valoración virtual de cada acción o acto concreto; es decir, la inversión que habría supuesto obtener la misma repercusión en términos publicitarios.

En el año 2008 se contabilizaron 56 actos de comunicación específicos –frente a los 36 que se llevaron a cabo en 2007–, que han tenido un total de 889 repercusiones en medios de comunicación –en comparación con las 778 que se alcanzaron el año anterior–. Estas acciones se tradujeron en 1.101 menciones a los propios actos –frente a las 948 alcanzadas en 2007– y en 3.843 menciones al

**Grupo HM** –mientras que en el ejercicio anterior fueron 2.317–.

Asimismo, las acciones emprendidas en 2008 consiguieron más de 176 millones de audiencia, lo que supera en un millón la audiencia alcanzada en 2007, y están valoradas en cerca de 3 millones de euros, casi el doble de la valoración de las acciones en Comunicación llevadas a cabo un año antes.

Frente a la presentación del libro “Cinco litros de sangre” y la inauguración del Hospital Universitario Madrid Sanchinarro y del CIOCC en 2007, que fueron los actos que más repercusión tuvieron en ese ejercicio, en 2008 el lanzamiento del periódico corporativo del **Grupo HM**, *Tu Hospital*, y la celebración de la I Lección Conmemorativa Clara Campal fueron las acciones corporativas que mayor impacto lograron, siendo el segundo de estos actos el que obtuvo mayor audiencia: más de 8 millones.

**IMPACTOS GRUPO HM EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN. 2008**

Acto	N° de repercusiones por tipo de soporte					Menciones		Audiencia	Valoración económica
	Papel	Digital	Radio	TV	Total	Al acto	A la compañía		
VARIOS GRUPO HOSPITAL DE MADRID	103	95	1	20	219	224	700	79.536.161	1.523.564 €
SERVICIO DIGESTIVO DEL HMS	12	41	2	3	58	58	154	9.661.469	214.951 €
PUBLICIDAD GRUPO HOSPITAL DE MADRID	47	10	0	1	58	58	174	27.960.156	338.718 €
GRUPO HM EN LA CLASIFICACIÓN DE "EL MUNDO"	3	9	0	0	12	12	41	1.935.863	19.004 €
UNIDAD DE CONSEJO GENÉTICO HMS	2	5	0	0	7	7	21	631.414	2.027 €
GRUPO HM EN LOS PREMIOS MEDICAL ECONOMICS 2008	4	6	0	0	10	10	64	338.633	11.493 €
PRIMER ENSAYO FASE I EN CIOCC	1	7	0	0	8	8	35	356.887	2.950 €
ESTUDIOS CON RESONANCIA MAGNÉTICA VERTICAL	2	12	0	0	14	14	37	478.758	8.066 €
INFORMACIONES DEL DR. RAFAEL GARCÍA DE SOLA	1	5	0	0	6	13	15	230.408	2.556 €
PERIÓDICO DEL DEL GRUPO HM	3	28	0	0	31	110	271	1.495.743	7.849 €
SESIÓN DOCENTE DECANA CEU-SAN PABLO	0	4	0	0	4	4	20	79.817	885 €
SESIÓN CLÍNICA SOBRE CÉLULAS MADRE	1	9	0	0	10	10	30	652.743	16.090 €
PRESENTACIÓN "LIBRO DE CUIDADOS INTENSIVOS"	1	12	0	0	13	30	57	221.229	3.172 €
MAÑANA DEPORTIVA DE LA UNIDAD DE ONCOPEDIATRÍA	0	3	0	0	3	3	13	14.626	725 €
SIMPOSIO DE TERAPIAS BIOLÓGICAS EN REUMATOLOGÍA	2	7	0	0	9	9	19	1.205.410	5.252 €
JORNADA INFORMATIVA SOBRE OBESIDAD	7	15	0	2	24	24	68	4.509.467	100.811 €
SEGUNDO ENSAYO FASE I CIOCC	0	9	0	0	9	21	38	188.500	1.798 €
INTERVENCIÓN DE CRIOCIRUGÍA EN GRUPO HM	3	11	0	0	14	14	84	669.218	7.787 €
OBJETIVO DE CALIDAD Y GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	1	9	0	0	10	10	50	199.172	2.048 €
GRAN CRUZ DE LA SANIDAD MADRILEÑA PARA EL DR. ABARCA	8	17	0	0	25	58	57	4.111.494	25.517 €
SIMPOSIO DE SÍNDROME AÓRTICO AGUDO	0	5	0	0	5	5	31	21.890	1.187 €
ACUERDO GRUPO HM-UPAM	5	17	0	1	23	23	128	1.530.243	17.545 €
ACUERDO GRUPO HM-UNIVERSIDAD CEU-SAN PABLO	3	24	0	0	27	27	122	3.695.465	41.449 €
CURSO DE DISPOSITIVOS ÓPTICOS	0	7	0	0	7	7	33	94.967	1.342 €
ACUERDO GRUPO HM-INSTITUTO EUROPEO DE SALUD	0	4	0	0	4	4	27	18.264	752 €
PREMIO DE LA SANIDAD MADRILEÑA AL CIOCC	4	3	0	0	7	34	14	836.966	35.207 €
AULA HOSPITALARIA DE LA UNIDAD DE ONCOPEDIATRÍA	2	6	0	0	8	15	34	2.897.348	21.780 €
I LECCIÓN CONMEMORATIVA CLARA CAMPAL	11	15	1	2	29	29	100	8.208.334	226.720 €
PREMIO DIRIGENTES AL GRUPO HM	2	11	0	0	13	28	105	562.276	12.507 €
ENTREGA IV PREMIOS FUNDACION HM	5	15	0	0	20	29	121	893.136	10.450 €
PSICO-ONCÓLOGO INFANTIL EN LA UNIDAD DE ONCOPEDIATRÍA	1	7	0	0	8	8	36	291.423	6.940 €
GRUPO HM EN EL IV ENCUENTRO HOSPITAL DIGITAL	0	8	0	0	8	8	54	130.497	5.665 €
JORNADA SOBRE PATOLOGÍAS DEL VERANO	1	6	0	0	7	7	8	314.597	2.530 €
PLAN DE IGUALDAD DEL GRUPO HM	6	10	0	0	16	16	90	2.173.239	10.018 €
DECLARACIÓN AMBIENTAL DEL GRUPO HM	1	1	0	0	2	2	7	124.064	394 €
EXTRACCIÓN DE UN TUMOR DE PULMÓN EN LA PLEURA EN GHM	0	3	0	0	3	3	5	150.191	498 €
INICIO DEL CURSO UNIVERSITARIO EN GRUPO HM	1	6	0	0	7	7	104	285.696	6.222 €
MEJORES IDEAS DE ACTUALIDAD ECONÓMICA PREMIA A GHM	1	6	0	0	7	7	36	120.626	3.940 €
LIPOSUCCIÓN ASISTIDA POR LÁSER, YA EN EL GRUPO HM	2	6	0	1	9	9	48	2.548.249	16.282 €
PRIMERA RADIOCIRUGÍA CON ACELERADOR LINEAL DEL GHM	1	6	0	0	7	7	30	2.532.785	47.326 €
I CURSO INTERNACIONAL EN NEOPLASIAS DIGESTIVAS	1	7	0	0	8	8	25	363.887	4.950 €
PROF. ALFONSO DELGADO ENTRA EN GRUPO HM	6	9	0	0	15	15	117	1.657.754	14.607 €
LÁSER PAINLESS EN EL GRUPO HM	1	6	0	0	7	7	14	353.702	1.940 €
PRESENTACIÓN DE LA UNIDAD DE FASES I CIOCC-START	4	12	0	2	18	18	68	4.044.606	61.606 €
IMPLANTE "ESTEEM" DE OÍDO MEDIO EN EL GRUPO HM	2	13	0	0	15	15	56	1.568.165	4.935 €
PARTICIPACIÓN DE GHM EN INTERECONOMÍA CONFERENCIAS	0	2	0	0	2	2	23	5.150	700 €
GRUPO HM EN LOS XXV PREMIOS EDIMSA	6	4	0	0	10	10	13	3.217.500	20.144 €
CIRUGÍA CARDIACA INFANTIL EN EL GRUPO HM	0	7	1	0	8	8	33	659.890	16.955 €
H. MONTEPRÍNCIPE CUMPLE 10 AÑOS	1	5	0	0	6	6	56	202.626	2.070 €
GRUPO HM EN EL 2º CONGRESO EUROPEO DE PACIENTES	3	6	0	0	9	9	30	1.107.267	8.843 €
GRUPO HM EN LOS PREMIOS MCMUTUAL ANTONIO BARÓ	1	3	0	0	4	4	72	730.370	2.422 €
VII CONGRESO DE LA SENDIMAD	0	3	0	0	3	3	3	18.500	6.562 €
GRUPO HM EN FISALUD 2008	2	5	0	0	7	8	70	338.620	4.715 €
ACUERDO GRUPO HM-GRUPO IBERMEDIC	0	8	0	0	8	8	114	120.310	5.455 €
SE INICIA PROGRAMA DE TRASPLANTE DE MÉDULA ÓSEA EN GHM	0	6	0	0	6	6	58	111.776	6.200 €
CLASE MAGISTRAL DE JULIANA FARÍÑA	0	2	0	0	2	2	10	4.453	528 €
<b>TOTALES</b>	<b>274</b>	<b>578</b>	<b>5</b>	<b>32</b>	<b>889</b>	<b>1.101</b>	<b>3.843</b>	<b>176.412.000</b>	<b>2.926.649 €</b>



## Grupo Hospital de Madrid en Síntesis

### EQUIPO DIRECTIVO

Consejero Delegado  
Gerente  
Director General  
Directora de Laboratorio Central  
Director de Proyectos, Docencia e I+D+i  
Director Médico  
Directora de Admisión Central  
Directora de Medicina Preventiva  
Directora de Clínica-Archivo  
Directora Gestión Hospitalaria de Calidad  
Director de Procesos  
Director de Medio Ambiente  
Directora de Comunicación  
Directora de RR.II. y Protocolo  
Director Financiero  
Director de Compras  
Director Jurídico y RR.HH.  
Directora de Prevención de RR.LL.  
Director de Gestión de RR.HH.  
Directora de Central de RR.HH.  
Director Administrativo  
Directora de Servicios Generales  
Director de IT  
Ingeniero Jefe  
Directora de Proyectos de Obra

Dr. D. Juan Abarca Campal  
Dra. Dña. Carmen Cidón Tamargo  
Dr. D. Juan Abarca Cidón  
Dra. Dña. Elena Abarca Cidón  
Dr. D. Jesús Peláez Fernández  
Dr. D. Pablo González Jerez  
Dña. Mar Martínez Cal  
Dra. Dña. Leonor Antolín Manuel  
Dra. Dña. Isabel Bule Farto  
Dra. Dña. Celia Moar Martínez  
D. Fernando Carracedo Folgar  
D. Javier Tejedor Montes  
Dña. Eva Sacristán Romero  
Dña. María Luisa Calderón Calleja  
D. Javier Reguera Errasti  
D. José Luis García Oliva  
D. Álvaro Irurita Díez  
Dra. Dña. Alicia de la Cuerda López  
D. Florentino Díez Andrés  
Dña. Coro Pizarro Redondo  
D. Sergio Irurita Díez  
Dña. Piedad Díez Espinosa  
D. Sergio García Cebolla  
D. Luis Armenta Márquez  
Dña. Noelia de Dios Vega

### TELÉFONOS Y FAX

Oficinas Centrales: 91 444 42 44 / Fax.: 91 445 86 02  
Hospital Universitario de Madrid: 91 447 66 00  
Hospital Universitario Madrid Montepríncipe: 91 708 99 00  
Hospital Universitario Madrid Torrelodones: 91 267 50 00  
Hospital Universitario Madrid Sanchinarro: 91 756 78 00  
Centro Integral Oncológico Clara Campal (CIOCC): 902 107 469

### GRUPO HOSPITAL DE MADRID EN LA RED

[www.hospitaldemadrid.com](http://www.hospitaldemadrid.com)

HOSPITAL de MADRID S.A.  
CIF: A-79325858  
PZA. CONDE DEL VALLE DE SUCHIL, 16  
28015 MADRID

# HOSPITAL