

# Clínica Nostra Senyora del Remei

Memoria  
2016





La Clínica Nuestra Señora del Remei, situada en el barrio de Gracia de Barcelona, tiene las características de un centro de agudos y ofrece sus servicios directamente a particulares o a través de las principales mutuas y compañías aseguradoras.

---

[www.clinicaremei.org](http://www.clinicaremei.org)



**Es un placer presentaros la memoria anual** de la Clínica Nostra Senyora del Remei. El 2016 ha sido un año de consolidación de proyectos empezados en anteriores períodos y también hemos incorporado novedades importantes en nuestro cuadro asistencial.

Durante este período el usuario y el público en general han valorado muy positivamente nuestra definición de clínica de proximidad. Cerca geográficamente y sobre todo cercana en lo que se refiere a la atención, resultando una característica diferencial de nuestra

atención y relación con el paciente y los usuarios del centro.

Nuestro proyecto inversor ha quedado completado del todo en nuevos equipamientos e instalaciones, dando el mayor confort a los usuarios y ofreciendo a los profesionales unos espacios y unos equipamientos adecuados que cubren sus mejores expectativas.

La acreditación de 90 nuevos profesionales durante el año 2016 también habla de la apuesta decidida de los profesionales por un centro que facilita su desarrollo profesional. Quirófanos ágiles, pro-

gramación eficiente y un equipo asistencial de calidad técnica y humana.

También queremos recordar que colaboramos con la Obra Social de nuestra institución, que llega a muchas personas de países con necesidades especiales.

Y finalmente quiero hacer llegar nuestro agradecimiento a los profesionales y a las entidades aseguradoras que nos confían la salud de sus clientes, así como a todo el personal implicado en la actividad de la clínica.

# Recursos y profesionales

## Equipamientos

Camas de hospitalización de agudos	105
Camas de UCI	6
Camas de neonatos	6
Consultas externas	27
Quirófanos	8
Boxes de recuperación postquirúrgica	6
Salas de partos	3
Quirófano de cesáreas	1
Boxes de oncología	16
Boxes de urgencias	9
Camas de observación de urgencias	2
Salas de diagnóstico por la imagen	8
Boxes de recuperación de pruebas diagnósticas	4

## Profesionales

Superiora y comunidad religiosa	7
Equipo directivo	6
Personal médico de plantilla	19
Personal médico asociado	323
Personal de enfermería	126
Personal técnico (farmacia)	6
Personal administrativo	31
Personal de mantenimiento	5
<hr/>	
Personal externo	
Limpieza	18
Cafetería / restaurante	15
Laboratorio	6
Radiología	10
Conserjería	5

## Recursos económicos e inversiones

Cifra de negocio: 15.310.000 €

Inversiones en equipamientos e infraestructuras: 360.000 €





# Cartera de servicios

## Especialidades médicas

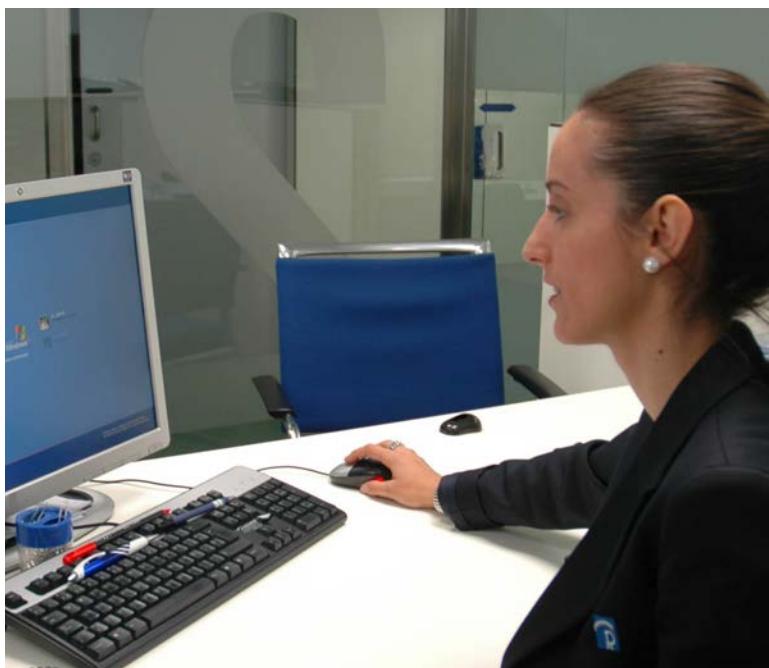
- Acupuntura
- Alergología
- Anestesiología y Reanimación
- Aparato Digestivo
- Cardiología
- Clínica del Dolor
- Curas Intensivas
- Curas Intermedias Neonatales
- Dermatología
- Endocrinología y Nutrición
- Gastroenterología - Endoscopia
- Hematología Clínica
- Medicina Intensiva
- Medicina Interna
- Medicina Preventiva
- Nefrología
- Neurología
- Oncología
- Pediatría
- Pediatría neonatal
- Neumología
- Psicología
- Reumatología
- Urología

## Especialidades quirúrgicas

- Cirugía General y Digestiva
- Cirugía Oral y Maxilofacial
- Cirugía Ortopédica y Traumatológica
- Cirugía Ortopédica y Traumatológica Infantil
- Cirugía Pediátrica
- Cirugía Plástica y Reparadora
- Cirugía Refractiva
- Cirugía Torácica
- Cirugía Vascular y Angiología
- Dermatología
- Neurocirugía
- Obstetricia y Ginecología
- Oftalmología
- Otorrinolaringología
- Urología

## Servicios terapéuticos de apoyo

- Braquiterapia
- Nutrición
- Dietética
- Farmacia Hospitalaria
- Fisioterapia
- Litotricia
- Logopedia
- Ozonoterapia
- Psicología
- Rehabilitación
- Trastornos del Sueño
- Tratamiento del Dolor
- Medicina Hiperbárica



## Recursos de hospitalización agudos

- Consultas Externas
- Hospitalización de adultos
- Hospitalización infantil

## Servicios al cliente

- Atención al usuario
- Pastoral de la Salud

## Urgencias

- Urgencias generales
- Urgencias traumatológicas
- Urgencias quirúrgicas
- Urgencias ginecológicas
- Urgencias pediátricas

## Servicios diagnósticos

- Anatomía Patológica
- Diagnóstico por la Imagen
- Endoscopia Digestiva
- Laboratorio de Análisis Clínicos
- Microbiología
- Broncoscopia



# Actividad asistencial

## Actividad hospitalaria

Altas quirúrgicas	6.763
Altas no quirúrgicas	1.326
Altas obstétricas	297
Total	8.386

Estancia media (días) 2,02

## Actividad quirúrgica

Cirugía ambulatoria	1.956
Cirugía mayor ambulatoria (UCSI)	1.150
Cirugía con ingreso	5.601
Total intervenciones	8.707

## Actividad obstétrica

Partos vaginales	161
Cesáreas	136
Total partos y cesáreas	297

## Urgencias

Visitas de urgencias	23.155
Urgencias no ingresadas	93,13%

## Actividad diagnóstica y terapéutica

Pruebas de radiología	18.892
Pruebas laboratorio	145.316
Endoscopias	988

## Pastoral de la Salud

Primera visita	5.725
Visitas de seguimiento	9.603
Recepción de sacramentos	519
Acompañamiento al final de la vida	47



# Calidad

## Objetivos estratégicos y Plan de Calidad

Uno de los pilares fundamentales de los objetivos estratégicos de la clínica son los que conforman el Plan de Calidad. El eje principal de este plan es dar cumplimiento a los estándares incluidos en el modelo de acreditación de centros de atención hospitalaria de agudos del Departamento de Salud. A lo largo del año 2016 se han mantenido reuniones con los distintos responsables de cada una de las áreas del centro para progresar en el cumplimiento de estos estándares.

Nuestros indicadores de Calidad 2016, extraídos de las encuestas a los pacientes, nos marcan que su satisfacción global es de sobresaliente (9,14). El tiempo medio de espera en la sala de urgencias es de 17 minutos.

Seguimos recogiendo los resultados de las encuestas de los colaboradores médicos para trabajar mejorando diferentes aspectos de nuestra organización y aumentar el grado de satisfacción de nuestro cliente interno.

Para cumplir los indicadores de calidad hemos establecido objetivos específicos para las siguientes áreas: Dirección médica, Dirección de Enfermería, Administración y Recursos Humanos.



## Incorporación de nuevas instalaciones y nuevos equipamientos

Hemos renovado 2 quirófanos con todo su equipo y utillaje, destacando un nuevo microscopio y un nuevo facoemulsificador para las intervenciones oftalmológicas, un motor craneótomo, un fibrobroncoscopio y una nueva lámpara quirúrgica.

En el área de urgencias tenemos un ecógrafo +3 sondas.

También hay una nueva cama en la UCI que se puede ajustar automáticamente y apoyarse en cuatro ruedas totalmente fiables y estables en el suelo.

La unidad de Medicina Hiperbárica se ha ampliado y remodelado, y ofrece 4 habitaciones.

Seguimos colaborando con el Institut Català de Retina y la Fundació Hospital de Nens, con la finalidad de ampliar la oferta asistencial y garantizar un mejor apoyo a las unidades de Oftalmología y Pediatría.



## Calidad percibida por dimensiones

% de satisfechos o muy satisfechos	2015	2016
Ingreso	94,90%	95,80%
Trato	97,60%	97,40%
Intimidad y privacidad	98,10%	98,60%
Información al usuario	95,20%	95,50%
Atención sanitaria	95,50%	95,10%
Coordinación y comunicación del equipo	93,70%	93,50%
Comida	87,60%	83,10%
Confort y hostelería	92,30%	92,30%
Atención espiritual	94,70%	95,40%
Cumplimiento de la misión	95,40%	95,90%
Fidelización	95,60%	95,30%
Satisfacción global	9,08%	9,14%



## Otras acciones vinculadas a la promoción de la calidad

---

En febrero de 2016 la Comisión de Formación Corporativa realizó una acción formativa, "La calidad desde la calidez", impartida por el Dr. Oliva y el Sr. Jesús Jorcano, experto en calidad.

Asistió todo el personal de la clínica y colaboradores, y forma parte de la estrategia de gestión "Total Quality Management".



# Comunicación

Se han creado diferentes entornos de diálogo que facilitan la mejora de la comunicación interna y se han planteado acciones.

## Objetivos

- ➔ Promover sinergias entre todos los colaboradores.
- ➔ Fomentar las relaciones interpersonales e interdepartamentales.
- ➔ Facilitar acciones para que el flujo de la información llegue a tiempo a todos los estamentos y sea más ágil y rápido.
- ➔ Potenciar la imagen y la marca de la Clínica.
- ➔ Captación de profesionales/acciones comerciales.
- ➔ Generar contenidos para la presencia *online/digital* para despertar el interés de pacientes potenciales.



Al vostre costat,  
des del primer dia

CLÍNICA NOSTRA  
SENYORA DEL REMEI

Contacta'ns i t'informem!  
**932 850 010**

www.clinicaremei.org  
C/Escolar 148, 08024 Barcelona

Hospitalització      Urgències 24h  
Àrea Quirúrgica      Consultes Externes  
Àrea Materno-infantil      Àrea Diagnòstica

\* Concertada amb la majoria de mútues i asseguradores

## Acciones

- ➔ Se han creado diferentes entornos de diálogo que facilitan la mejora de la comunicación.
- ➔ Utilización de la Intranet para difundir todo lo que sea relevante para la organización.
- ➔ Continuar con las diferentes reuniones interdisciplinarias entre los departamentos del centro con la finalidad de contribuir a la mejora del servicio y reforzar las relaciones entre los departamentos.
- ➔ Impulsar material digital con la página web, pasando a ser el núcleo principal.
- ➔ Lanzamiento de la campaña 2016 en medios de comunicación (radio, transportes públicos...).
- ➔ Implantación de pantallas con canales de comunicación dinámicos en las salas de espera.
- ➔ Creación de trípticos por especialidad.
- ➔ Implantación y desarrollo de la citación online.



**Endocrinologia i Nutrició**

diabetis  
metabolisme  
obesitat  
sobrepès

colesterol  
tiroïdes  
nutrició



**Telèfon Unitat d'Endocrinologia i Nutrició**

**932 85 07 36**

Contacta'ns i t'informem!

**932 850 010**  
[www.clinicaremei.org](http://www.clinicaremei.org)  
C/Escolar 148. 08024 Barcelona

 CLÍNICA NOSTRA SENYORA DEL REMEI



**La vostra salut,  
el nostre objectiu**

 CLÍNICA NOSTRA SENYORA DEL REMEI



El Instituto de Religiosas de San José de Gerona es una institución religiosa fundada por la venerable Madre María Gay Tibau en 1870 en la ciudad de Girona. Los sufrimientos y dificultades que en aquella época padecían los enfermos llevaron a María Gay Tibau a crear una institución con la misión de prestar asistencia a las necesidades sanitarias, sociales y espirituales de estas personas.

Muy pronto se le unieron otras jóvenes y su fama de cuidar a los enfermos por la calidad de su servicio, trascendió los límites de la ciudad y el Instituto recibió peticiones para atender a enfermos de otras poblaciones, con lo que su labor empezó a extenderse por el mundo. Es así como, en la actualidad, estamos presentes en Europa, América Latina y África desarrollando el legado de nuestra fundadora de “aliviar el dolor y sembrar la paz” entre los más desfavorecidos.

Nuestras clínicas y residencias en Europa contribuyen, con parte de los recursos que generan, a la realización de la Obra Social que el Instituto desarrolla en África y América Latina con centros de salud y proyectos concretos que apoyan su labor.



www.clinicaremei.org