





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

---

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



Equipo directivo.

Nos complace presentar la memoria anual de la Clínica Nostra Senyora del Remei que recoge toda la actividad realizada durante el año 2019 y nos sirve para ver el camino recorrido y seguir avanzando en la mejora continua de nuestro Centro.

Gracias a los indicadores de calidad extraídos de las encuestas a los pacientes podemos decir que, un año más, la persona usuaria y el público en general han valorado muy positivamente nuestra definición de clínica de proximidad. Una clínica cercana geográficamente y, sobre todo, cercana en el trato, rasgo diferencial de nuestra atención y relación con los pacientes y usuarios en general del Centro.

Nuestro proyecto inversor incluye nuevos equipamientos e instalaciones, para ofrecer el máximo confort a los usuarios y facilitar a los profesionales unos espacios y equipamientos adecuados que cubran las mejores expectativas.

La acreditación de 54 nuevos profesionales durante el año 2019 también nos habla de la decidida apues-

ta de estos por un Centro que les facilite el desarrollo profesional: salas de operaciones ágiles, programación eficiente y equipo asistencial de calidad técnica y humana.

Nuestra política de responsabilidad social corporativa adquiere gran relevancia como herramienta estratégica, de acuerdo con la misión y valores de nuestro Instituto, colaborando con las iniciativas y Centros en entornos desfavorecidos e incorporando criterios de sostenibilidad en todos los ámbitos posibles.

Y finalmente deseo mostrar 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.

**Sr. David Cuadro**  
Gerente

# Recursos y profesionales

## Equipamientos

Camas de hospitalización de agudos	105
Camas UCSI	En reformas
Camas UCI adultos	6
Camas neonatos	15
Curas intermedias neonatales	4
Consultas externas	31
Quirófanos	8
Boxes de recuperación postquirúrgica	6
Quirófanos cesáreas	1
Salas de partos	3
Boxes oncología	16
Boxes urgencias	8
Boxes urgencias obstétricas	1
Camas de observación de urgencias	2
Puestos de monitorización fetal	2
Salas de diagnóstico por imagen	8
Salas de endoscopia	1
Salas de litotricia	1
Boxes de recuperación de pruebas diagnósticas	4
Laboratorio de análisis clínicos	1
Salas de rehabilitación	1
Farmacia	1

## Profesionales

Comunidad religiosa	5
Equipo directivo	5
Mandos intermedios	10
Personal médico de plantilla	15
Personal médico asociado	345
Personal de enfermería y farmacia	126
Personal administrativo	42
Personal de mantenimiento	5
Pastoral de la Salud	2

## Personal externo

Limpieza	28
Cafetería/Restaurante	13
Laboratorio	7
Radiología	10
Conserjería	3

## Recursos económicos e inversiones

Cifra de negocio: 15.232.055 €

Inversiones en equipamientos e infraestructuras: 810.581 €



Celebración del Día Internacional de la Enfermería.

# Cartera de servicios

## Especialidades médicas

- Alergología
- Anestesiología y Reanimación
- Aparato Digestivo
- Cardiología
- Clínica del Dolor
- Cuidados Intensivos
- Cuidados Intermedios
- Neonatales
- Dermatología
- Endocrinología y Nutrición
- Gastroenterología
- Hematología Clínica
- Medicina Intensiva
- Medicina Interna
- Nefrología
- Neumología
- Neurofisiología
- Neurología
- Oncología
- Pediatría
- Pediatria Neonatal
- 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 diagnósticos

- Anatomía Patológica
- Diagnóstico por la Imagen
- Endoscopía Digestiva
- Laboratorio de Análisis Clínicos
- Microbiología
- Broncoscopia
- Pruebas funcionales respiratorias

## Servicios terapéuticos de apoyo

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



Doctor atendiendo a una paciente.

## Urgencias

- Urgencias generales
- Urgencias ginecológicas
- Urgencias otorrinolaringológicas
- Urgencias pediátricas
- Urgencias traumatológicas
- Urgencias urológicas
- Urgencias de angiología y vascular
- Urgencias de cirugía digestiva

## Recursos de hospitalización de agudos

- Consultas Externas
- Hospitalización de adultos
- Hospitalización infantil
- Bloque Quirúrgico
- Servicio de Urgencias 24 h
- Unidad de Cirugía sin Ingreso

## Servicios al cliente

- Atención al usuario
- Pastoral de la Salud



Autoclave para la esterilización en quirófano.



Urgencias.

# Actividad asistencial

## Actividad hospitalaria agudos

Altas quirúrgicas	6.188
Altas no quirúrgicas	1.226
Altas obstétricas	126
Altas neonatología	7
Total altas	7.540
Estancia media (días)	1,96
Mortalidad	44

## Urgencias

Visitas de urgencias	23.378
Urgencias ingresadas	6,27%

## Oncología

Visitas de oncología médica	2.551
Sesiones de quimioterapia	577

## Actividad quirúrgica

Cirugía con ingreso	4.770
Cirugía ambulatoria	1.971
Total intervenciones*	6.741
Ocupación de quirófanos	21,97%

\*No se incluyen partos ni cesáreas

## Actividad obstétrica

Partos vaginales	71
Cesáreas	55
Total partos y cesáreas	126
Nacimientos	127

## Pastoral de la Salud

Primera visita	5.647
Visitas de seguimiento	7.554
Recepción de sacramentos	478
Acompañamiento pastoral a pacientes	1.350
Acompañamiento pastoral a familias	961
Acompañamiento al final de la vida	68
Visitas UCI y Oncología	1.177



Profesional ofreciendo el Servicio de Atención Espiritual y Religiosa (SAER) a un paciente.



Personal de farmacia trabajando en condiciones de esterilidad.

# Calidad

Uno de los pilares fundamentales de los objetivos estratégicos de la Clínica es el conformado por 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 *Departament de Salut*.

A lo largo del año 2019 se han mantenido reuniones con los responsables de cada una de las áreas del Centro para progresar en el cumplimiento de estos estándares.

Algunos de nuestros indicadores de Calidad 2019, extraídos de las encuestas a los pacientes, nos indican que:

- ➔ Su satisfacción global es de excelente (9,12).
- ➔ Hay un alto grado de satisfacción en relación al trato de la intimidad y privacidad y con la atención espiritual que ofrecemos en nuestro Centro.

El tiempo medio de espera para ser atendido en la sala de urgencias es de 24 minutos.

Este año 2019 también hemos hecho un estudio de la percepción tanto de los profesionales que trabajan con nosotros como de los vecinos de los barrios más próximos a la Clínica. Esto nos ha dado una visión más clara de cómo nos ven y en qué podemos mejorar. Como conclusiones generales:

- ➔ Los servicios de enfermería y asistenciales son los más valorados por nuestros médicos (8,8 y 8,7, respectivamente).
- ➔ Hay un alto mercado potencial de usuarios que utilizan la sanidad privada.
- ➔ El nivel de conocimiento de la Clínica Nostra Senyora del Remei es elevado, 8 de cada 10 vecinos y vecinas del barrio afirman conocer el Centro.



Nuevo vestuario para anestesistas de quirófano.



Sistema de osmosis para la esterilización del agua.

## Calidad percibida por dimensiones

% de satisfechos o muy satisfechos	Pacientes
Ingreso	92,2%
Trato	96,8%
Intimidad y privacidad	98%
Información al usuario	94,5%
Atención sanitaria	93,1%
Coordinación y comunicación equipo	94,4%
Comida	73,3%
Confort y hostelería	92,3%
Atención espiritual	96,2%
Cumplimiento de la misión	94,5%
Fidelización	92,5%
Satisfacción global (sobre 10 puntos)	92,5%
Encuestas realizadas	1.751

## Incorporación de nuevas instalaciones y equipamientos

- ➔ Se ha iniciado el primer derribo de la planta 3 como paso previo a la nueva Unidad CMA (UCSI), se ha reformado la sala de espera de UCI, el consultorio nº 102 y el vestuario para anestesistas.
- ➔ Se ha adaptado una consulta de la primera planta como Call Center para atención telefónica.
- ➔ Se ha instalado una nueva planta refrigeradora para toda la Clínica que utiliza tecnología de bomba de calor e Inverter, para optimizar el rendimiento de la unidad, gestionar el consumo energético, los costes de funcionamiento y reducir las emisiones de carbono.
- ➔ Se ha adquirido un nuevo autoclave de esterilización y un sistema de osmosis para los quirófanos.

---

## Grupos de trabajo

---

- Comisión de Aprovisionamientos
- Comisión de Mortalidad y Tumores
- Comisión de Obras
- Comisión de Transfusiones
- Comité de Acreditación de Profesionales
- Comité de Atención al Usuario
- Comité de Calidad
- Comité de Comunicación
- Comité de Empresa
- Comité de Ética Asistencial
- Comité de Farmacia
- Comité de Formación y Recursos Humanos
- Comité de Historias Clínicas y Documentación
- Comité de Infecciones
- Comité de Mortalidad y Tejidos
- Comité de Pastoral
- Comité de Protección de Datos
- Comité de Seguridad y Salud
- Consejo de Dirección
- Comité de Gestión de Residuos
- Comité de Eventos

## Formación y desarrollo

Este año, en comparación con los anteriores, se ha apostado por la formación online. Se ha querido reforzar el conocimiento respecto a la protección de datos habiéndose formado a toda la plantilla en este importante tema. Hemos apostado también por la formación en nuevas tecnologías como la gestión a través de redes sociales, la ciberseguridad y el *marketing digital*.

### Cursos de formación

Colectivo asistente	Horas*	Alumnos	Formación interna	Formación externa
Administrativos	49.005	135	0%	100%
Auxiliares de Enfermería – Celadores	57.717	159	8%	92%
Dirección	13.068	36	0%	100%
Diplomados en Enfermería	70.785	195	8%	92%
Facultativos	4.719	13	0%	100%
Farmacia	11.616	32	0%	100%
Mantenimiento	7.986	22	0%	100%
Técnicos	2.904	8	0%	100%

\*Número de horas del curso por el número de alumnos asistentes.



El equipo de limpieza y lavandería recibe el 1.<sup>er</sup> premio en el concurso de pesebres.

# Comunicación

## Objetivos

- ➔ Continuar mejorando los canales de información y comunicación para asegurar que nuestro mensaje llega clara y eficazmente.
- ➔ Seguir trabajando en la gestión integral del talento para que el equipo humano profesional se sienta motivado, comprometido y orgulloso de trabajar en nuestra organización.
- ➔ Potenciar la imagen y marca de la Clínica. Incrementar la actividad.
- ➔ En la comunicación interna, mejorar el clima laboral así como fomentar la integración, motivación y desarrollo personal de los profesionales.

## Acciones

En 2019 se han continuado haciendo acciones para ampliar la presencia en nuestro entorno tanto con comunicación convencional como digital, creando siempre un contenido de calidad y difundiéndolo en varias plataformas internas y externas.

También se ha continuado trabajando en la estrategia SEO y SEM del portal de la Clínica para potenciar especialidades y servicios.

Finalmente, se ha realizado una campaña para darnos a conocer y convertirnos en centro de referencia para colegios y clubes deportivos, y se han realizado dos audiovisuales para promocionar la Clínica.



Momento del vídeo promocional del Centro en el que dos pacientes entran en la Clínica.



Momento del vídeo promocional del Centro en que el Dr. explica el diagnóstico a los pacientes.



# La Obra del Instituto



# El Instituto en el mundo



Centros propios

Centros en colaboración

Otros países en los que estamos presentes

**“Aliviar el dolor y sembrar la paz”**

El Instituto de Religiosas de San José de Gerona (IRSJG) es una institución religiosa sin ánimo de lucro. Fundada por la venerable Madre María Gay Tibau en 1870, en la ciudad de Girona, el próximo año celebrará 150 años sirviendo y velando a quienes más lo necesitan.

El IRSJG cuenta con clínicas y residencias en Europa que contribuyen, con parte de los recursos que generan y junto a otros benefactores, a la realización de la Obra del Instituto en centros médicos o de salud, hogares, colegios y proyectos de desarrollo económico y social en África y América Latina.

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



Preparando la cena a la luz de un farol. Los cortes de luz son frecuentes en algunas de las poblaciones en las que el IRSJG está presente en África.

# Carta de la Delegada General de Misiones

Queridos colaboradores, benefactores y amigos de la Obra del Instituto,

Queremos expresar nuestro agradecimiento por vuestro valioso interés, así como compartir con vosotros la alegría de haber podido ayudar a tantas personas de África y América Latina, que han podido salir al paso de diferentes penurias, a través de proyectos y envíos solidarios de la Obra del Instituto.

Cada uno de vosotros sois la Buena Nueva del Evangelio que abre caminos en el desierto y que siembra alegría y paz en medio de la adversidad. Con vuestra ayuda, este año 2019 hemos podido hacer realidad 45 proyectos, con una dotación total de 157.314,20 €, que han contribuido a hacer del mundo un lugar más justo y solidario.

De todos ellos queremos destacar de manera especial el 23% destinado a ONGs externas al Instituto, el 25% para jóvenes estudiantes en escuelas y universidades de África y América Latina, el 21% para la construcción de casas de familias pobres, el 5% para equipar la sala de fisioterapia de una casa para ancianos indigentes y el 5% destinado a la atención alimentaria de enfermos.

Un año más, en nombre del Instituto, del equipo de Misiones y del mío propio, gracias por vuestra solidaridad y compromiso.

Juanita Mérida Montoya P.  
R.S.S.G.



Visita de la Junta Delegada a la Comunidad de noviciado Le Cénacle, en Evinayong, Guinea Ecuatorial.

# Proyectos y acciones destacados



Alumnado del Centre d'Éducation Rubare (RD del Congo).

Nuestra Obra está basada en los principios del humanismo cristiano y en la responsabilidad con la sostenibilidad y el medio ambiente. Sobre estos pilares hemos desarrollado diversas actividades como:

- ➔ **Apoyo a la alimentación de enfermos hospitalizados en el Centro de Salud de Nyarusange (Ruanda).** Muchas de las personas ingresadas vienen remitidas de zonas rurales, sin familia que las pueda asistir.
- ➔ **Continuación de las obras del edificio de hospitalización para el Centre Médical Catholique de Nkolondom (Camerún).** Este nuevo recurso complementará y ampliará los servicios y capacidad asistencial del Centro Médico, la Maternidad y el Centro DREAM para la prevención, detección y tratamiento del VIH-Sida.
- ➔ **Equipamiento para el Centre d'Éducation Rubare (RD del Congo).** A lo largo del año se han instalado puertas en los aseos y se han adquirido ordenadores y mesas para la sala de informática, así como un armario para guardar los libros del alumnado, entre otras acciones.
- ➔ **Becas para estudios universitarios y escolarización de jóvenes y niños/as en América Latina y África, y ayudas económicas para tratamientos médicos y de rehabilitación.**
- ➔ **Construcción de seis casas para familias en situación de vulnerabilidad, en África.**
- ➔ **Equipamiento de una sala de fisioterapia en la Casa del Anciano Los Tres Reyes, en Tizimín, México.**



Nuevo edificio de Hospitalización para el Centre Médical Catholique de Nkolondom (Camerún).



El equipo de la Asociación Solidaria Derecho a Sonreír con una enfermera y una paciente del Centro de Salud María Gay de Bata (Guinea Ecuatorial).



Casa del Anciano Los Tres Reyes, en Tizimín (Méjico).

En nuestra labor de sensibilización hemos manteniendo una comunicación fluida con nuestros beneficiarios y hemos asistido a eventos realizados por iniciativa de estos y de simpatizantes de la Obra del Instituto. De entre ellos, destacamos el concierto solidario promovido por los médicos anestesistas de la Clínica Santa Elena de Madrid y la gala benéfica organizada por nuestros Laicos de San José de Girona en Jaén.

Por último, también queremos agradecer profusamente la donación de las familias del Colegio Santa Teresa de Porcuna (Jaén) y la colaboración de la Asociación Solidaria Derecho a Sonreír (ASDAS) con el Centro Médico María Gay de Bata (Guinea Ecuatorial), para ofrecer tratamientos odontológicos a más de un centenar de personas.



CENTRE GERIÀTRIC  
MARIA GAY  
[www.residenciamariagay.org](http://www.residenciamariagay.org)



CENTRE MÉDICAL CATHOLIQUE  
DE NKOLONDOM  
[www.irsjg.org](http://www.irsjg.org)



RESIDÈNCIA SANTA  
MARÍA DEL TURA  
[www.residenciatura.org](http://www.residenciatura.org)



CLÍNICA SANTA ELENA  
[www.clinica-santa-elena.org](http://www.clinica-santa-elena.org)



RESIDÈNCIA NAZARET  
[www.residencianazaret.org](http://www.residencianazaret.org)



CLÍNICA SALUS INFIRMORUM  
[www.clinicasalus.org](http://www.clinicasalus.org)



RESIDENCIA SAN JOSÉ  
[www.residenciasanjose.org](http://www.residenciasanjose.org)



CLÍNICA NOSTRA  
SEÑORA DEL REMEI  
[www.clinicaremei.org](http://www.clinicaremei.org)



HOGAR SANTA INÉS  
[www.hogarsantaines.com](http://www.hogarsantaines.com)



CASA DI CURA PIO XI  
[www.casadicurapioxi.it](http://www.casadicurapioxi.it)



HOGAR SAGRADA FAMILIA  
[www.hogarsagradafamilia.com.co](http://www.hogarsagradafamilia.com.co)



COL·LEGI SAGRADA FAMILIA  
[sites.google.com/site/escolasagradafamiliaigirona](http://sites.google.com/site/escolasagradafamiliaigirona)



FUNDACIÓN  
HOGAR NAZARET  
[www.irsjg.org](http://www.irsjg.org)



COLEGIO SANTA TERESA  
[colegiosantateresaporcuna.blogspot.com](http://colegiosantateresaporcuna.blogspot.com)



CENTRO DE SALUD  
MARÍA GAY - BATA  
[www.irsjg.org](http://www.irsjg.org)



CASA SANTA ELENA  
[www.casa-santa-elena.org](http://www.casa-santa-elena.org)



CENTRO MÉDICO  
MARÍA GAY TIBAU - LA NAVE  
[www.centromedicomariagay.com](http://www.centromedicomariagay.com)



CASA DE ESPIRITUALIDAD  
SANTA ELENA - CALI  
[www.casadesantaelena.com](http://www.casadesantaelena.com)



CLÍNICA NUESTRA  
SEÑORA DE LOS REMEDIOS  
[www.clinicadelosremedios.org](http://www.clinicadelosremedios.org)



CENTRE  
D'EDUCATION RUBARE  
[www.irsjg.org](http://www.irsjg.org)



VOLUNTARIADO  
SAN JOSÉ DE GERONA



Instituto de Religiosas de  
SAN JOSÉ DE GERONA  
[www.irsjg.org](http://www.irsjg.org)