



Clínica Nostra Senyora del Remei



La Clínica Nostra Senyora 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



Es un placer presentar 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. Cercana 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, programación 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.

David Cuadro
Gerente

**Gobierno General
IRSJG**

**Junta Central
IRSJG**

Junta del Centro

Junta Central
Superiora de la comunidad del Centro
Hna. Carmela Álvarez

Sr. David Cuadro
Gerente

Director médico:

Dr. Antoni Oliva

Directora de Enfermería:

Sra. Eulàlia Font

Director administrativo:

Sr. Marcos Arroita

Director de Recursos Humanos:

Sr. Josep Iserte

Directora de Servicios de Hostelería:

Hna. Heliodora Martín hasta mayo 2016, en junio 2016, Eulalia Font

Coordinadora Pastoral de la Salud:

Hna. Felicidad Canseco

Recursos

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

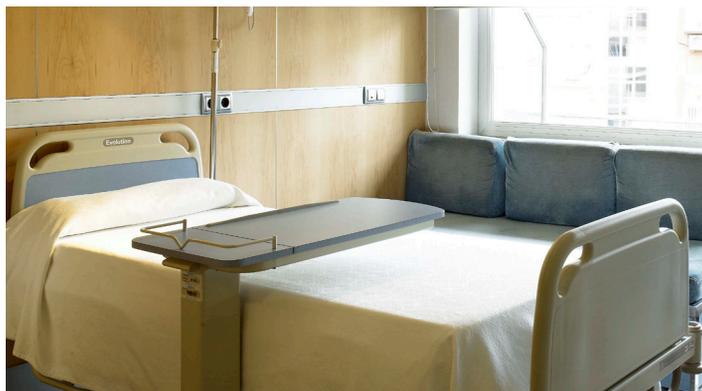
Profesionales

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
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
Pediatria
Pediatria neonatal
Neumología
Psicología
Reumatología
Urología

Recursos de hospitalización agudos

Consultas Externas
Hospitalización de adultos
Hospitalización infantil

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 Vascul y Angiología
Dermatología
Neurocirugía
Obstetricia y Ginecología
Oftalmología
Otorrinolaringología
Urología

Urgencias

Urgencias generales
Urgencias traumatológicas
Urgencias quirúrgicas
Urgencias ginecológicas
Urgencias pediátricas

Servicios terapéuticos de apoyo

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

Servicios diagnósticos

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

Servicios al cliente

Atención al usuario
Pastoral de la Salud

Actividad asistencial

Actividad hospitalaria

Altas quirúrgicas	6.763
Altas no quirúrgicas	1.326
Altas obstétricas	297
Total	8.386
<hr/>	
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

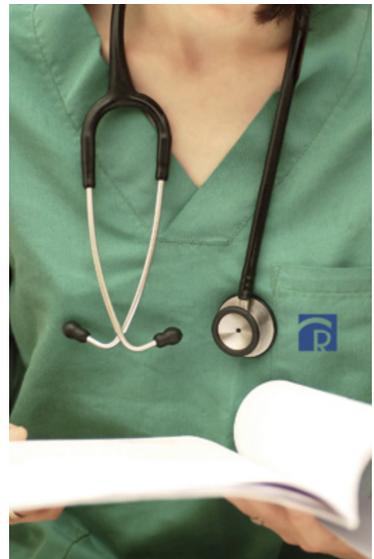
Visitas de urgencias	23.155
Urgencias no ingresadas	93,13%

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



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

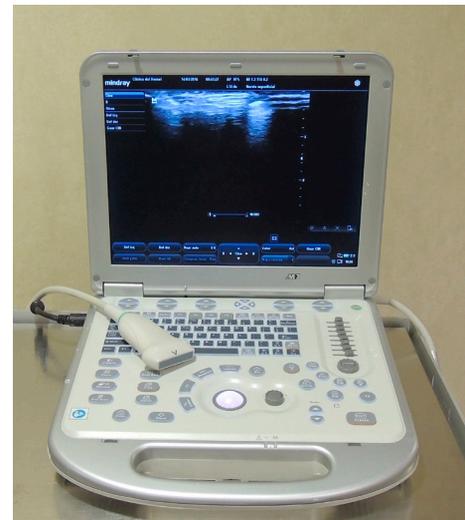
Hemos renovado 2 quirófanos con todo su equipo y utillaje, destacando un nuevo microscopio i un nuevo facoemulsificador para las intervenciones oftalmológicas, un motor craneótomo, un fibrobroncoscopio y una nueva lámpara quirúrgica.

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 la 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%

Grupos de trabajo

Comisión de Aprovevisionamientos	Comité de Historias Clínicas y Documentación
Comisión de Mortalidad	Comité de Pastoral
Comisión de Obras	Comité de Protección de Datos
Comisión de Transfusiones	Comité de Calidad
Comité de Acreditación de Profesionales	Comité de Seguridad y Salud
Comité de Atención al Usuario	Consejo de Residuos
Comité de Comunicación	Consejo de Gestión de Residuos
Comité de Ética Asistencial	
Comité de Farmacia e Infecciones	
Comité de Formación	

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".

Área de las personas

Descripción de la plantilla

Plantilla media	Edad media	Antigüedad media	% hombres	% mujeres	% plantilla a jornada completa	Índice de rotación
179	42	11,50 años	19%	81%	78%	0,06%

Dotación de personal en plantilla (31/12/2016)

Titulados superiores asistenciales	19
Titulados medios asistenciales	60
Auxiliares asistenciales	66
Personal de mantenimiento	5
Personal técnico (farmacia)	6
Personal de administración	31
Personal directivo	6
Total	193



Consideramos que las personas que forman el equipo humano de la Clínica son esenciales para el buen funcionamiento del centro. Con esta premisa desde Recursos Humanos nos esforzamos constantemente para crear y mantener las condiciones necesarias para facilitar y mejorar el desarrollo de nuestros profesionales, la integración del personal de nueva incorporación, la comunicación, el clima laboral, etc., con la ayuda y la implicación de los mandos intermedios y del resto de colaboradores. A continuación desglosamos las acciones más importantes que se han realizado en esta área durante el 2016.

Dotación de personal de empresas colaboradoras en nuestro centro

Limpieza	18
Cafetería/Restaurante	15
Laboratorio	6
Radiología	10
Conserjería	5

Cursos de formación

Tipos de cursos	N.º
Generalistas	5
Prevención de Riesgos Laborales	2
Humanística	1
Informática	2
Técnicos Sanitarios	17
Talleres sanitarios	3
Corporativo	2
Total	32

Formación y desarrollo

Queremos conseguir que la cultura del aprendizaje esté presente en nuestros profesionales. Por este motivo durante todo el año hemos tenido formación en aspectos técnicos, de calidad, y humanísticos, entre otras cuestiones. Los talleres internos sobre cuestiones de relevancia para el centro han ayudado a entender mejor qué hacemos y han tenido un efecto multiplicador del conocimiento del personal experto en la materia. En total se han hecho 32 acciones formativas, con 112 asistentes y 2.478 horas lectivas.



Conciliación familiar

Ausencias por conciliación

Concepto	Personas	Meses
Reducciones de jornada por cuidado de hijo menor de 12 años	7	65,57
Excedencias maternas	4	10,16
Acumulación de horas de lactancia	7	6,2

Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

Durante este año pasado 2016 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

Formación en seguridad y salud al personal de nueva incorporación.

Actualización de la evaluación de riesgos laborales de los puestos requeridos.

Realización de 95 revisiones médicas anuales al personal de la Clínica.

Simulacro de emergencia con un resultado muy positivo con implicación del personal afectado.

Sostenibilidad y medio ambiente

Uno de nuestros compromisos es trabajar para una gestión responsable de nuestras instalaciones, así como minimizar los residuos generados por nuestra actividad diaria y conseguir un tratamiento seguro pero sostenible. Nuestro esfuerzo se centra en generar el mínimo impacto ambiental a corto y largo plazo.

Las nuevas instalaciones adoptan soluciones energéticas eficientes, trabajando no sólo con equipos que requieren menos recursos, sino introduciendo simples mejoras de aprovechamiento de la luz solar o de elementos de ahorro de agua o de recursos en climatización, siempre apostando por soluciones contrastadas y fiables que unen confort, ahorro y sostenibilidad.



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.

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 a 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 dípticos por especialidad.
- ➔ Implantación y desarrollo de la citación online.



Endocrinologia i Nutrició

diabetis
metabolisme
obesitat
sobrepes

colesterol
tiroides
nutrició

Telèfon Unitat d'Endocrinologia i Nutrició
932 85 07 36

Contacta'ns i t'informem!
932 850 010
www.clinicaremell.org
Oficina 148, 08024 Barcelona

La vostra salut, el nostre objectiu

CLÍNICA NOSTRA SENYORA DEL REMEI



Al vostre costat, des del primer dia

Hospitalització Urgències 24h

Àrea Quirúrgica Consultes Externes

Àrea Materno-infantil Àrea Diagnòstica

Contacta'ns i t'informem!
932 850 010

www.clinicaremell.org

* Concertada amb la majoria de mutuelles i asseguradores

