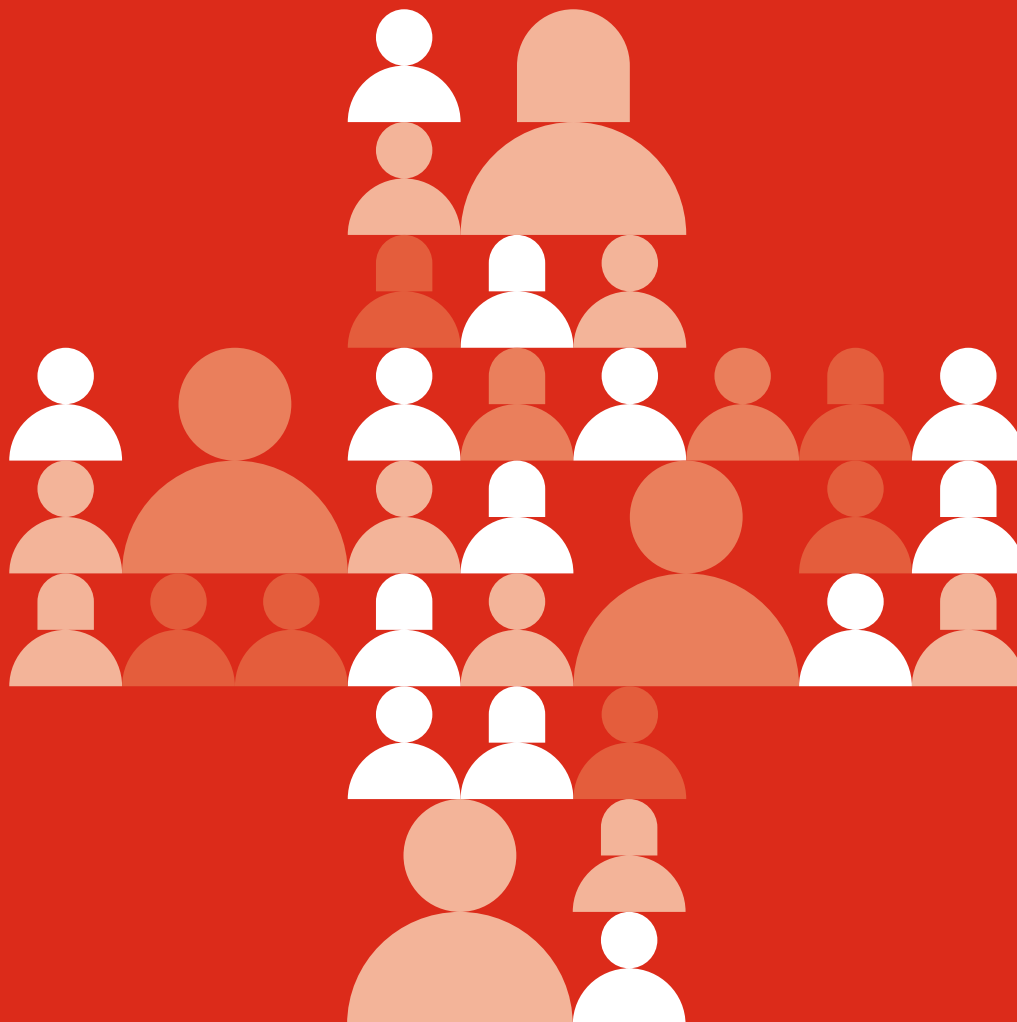


# Hospital San Juan de Dios Memoria 2016



Hospital  
San Juan  
de Dios  
Zaragoza



---

# **Dra. Cristina Guarga Casero** **Directora / Gerente del Hospital** **San Juan de Dios de Zaragoza**

El ejercicio 2016 ha resultado decisivo para avanzar en la adaptación del modelo asistencial a las necesidades del perfil de paciente que, como consecuencia del aumento de la esperanza de vida, tiene un componente pluripatológico más complejo y con reiteradas asistencias en los servicios de urgencias.

Los hospitales actuales han de saber adaptarse a los cambios y ser muy flexibles ante las nuevas necesidades, lo que ha hecho que comencemos a valorar que nuestra labor asistencial no ha de quedarse entre nuestras paredes, sino que hemos de convertirnos en un “hospital líquido”, que llegue hasta donde se nos necesita.

Comenzamos por no esperar a que el paciente sea derivado de los servicios de urgencia de los grandes hospitales, sino que nuestros profesionales se desplazan al Hospital Miguel Servet y al Hospital Clínico Universitario todos los días del año para organizar los traslados desde estos servicios el mismo día, aligerando su carga de trabajo y dando una gran tranquilidad y familiaridad al paciente que, al cambiar de centro, encuentra al mismo profesional que le ha visitado en el primero. La reorganización de nuestros profesionales en áreas de gestión clínica (Cuidados Especiales, Convalecencia, Neurorehabilitación, Hemodiálisis y Agudos), ha permitido agilizar los ingresos y altas de nuestros pacientes, ayudando así a reducir la estancia media.

Por otro lado y avanzando en nuestra visión tecnológica, hemos puesto en marcha una plataforma de soporte asistencial denominado CASA (Continuidad Asistencial y Soporte Avanzado) para poder hacer seguimiento de los pacientes en sus domicilios y favorecer así una mejor coordinación con los equipos de atención primaria. De esta manera se consigue que el periodo de “fragilidad” al alta hospitalaria se vea minimizado por nuestro seguimiento, vía telefónica, y podamos dar soporte a los pacientes crónicos que pueden sufrir descompensaciones que podrían abocarles a terminar de nuevo en un servicio de urgencias. Es en estas situaciones cuando se movilizan nuestros equipos de ESAD (Equipos de Soporte de Atención Domiciliaria), el 061 o enfermeras de continuidad de cuidados, conectando así los diferentes niveles asistenciales, empoderando al paciente y a su familia o al cuidador ante patologías de índole crónico, sin tener que acudir al hospital.

Todo este cambio ha supuesto realizar importantes inversiones, de especial relevancia en el apartado de sistemas de información, con gran implicación de los equipos médico y de enfermería para el diseño del contenido y desarrollo de la plataforma.

No quiero dejar de citar la apuesta que hemos hecho al ampliar nuestra cartera asistencial con el nuevo servicio de Neurorehabilitación, potenciando así la atención a las patologías isquémicas y adquiridas de daño cerebral. La unidad ha sido concertada en primera instancia con las entidades de accidentes de tráfico (UNESPA), incorporando nuevos garantes como Mapfre, Liberty, Allianz, etc. Y en un futuro próximo, debido a la demanda existente, aspiramos a ser concertados por la sanidad pública.

Terminamos este ejercicio con un incremento muy significativo de actividad motivado por la apertura total de nuestra tercera planta durante todo el año y de forma estable. Con respecto al gasto, hemos tenido que trabajar con nuestros proveedores y servicios externos en su contención, debido a que, junto al incremento de pacientes, teníamos que soportar el importante descenso en la tarifa de hemodiálisis. Estos esfuerzos han dado sus frutos, pero para el próximo ejercicio es necesario poder obtener mayor financiación de la sanidad pública para adecuarla a los incrementos de actividad y a la evolución en el perfil de nuestros pacientes.

Hemos invertido en líneas de futuro que permitirán seguir desarrollando nuestro modelo asistencial en la Comunidad Autónoma, reforzando nuestro rol como un centro de referencia para el seguimiento de pacientes crónicos, apoyado ahora mediante la nueva plataforma tecnológica. Todo ello hace que estemos escribiendo con “muy buena letra” nuestro futuro inmediato.

Esperamos que el próximo ejercicio podamos seguir desarrollando las líneas estratégicas que definimos en nuestro “Plan de Gestión 2016-2019” con tanta intensidad y resonancia como nos lo ha permitido este año.

Gracias a todos los Hermanos, profesionales, voluntarios y bienhechores que, con su gran labor y compromiso, han hecho posible continuar avanzando en beneficio de las personas atendidas y de sus familias.

## Reconocimiento a nuestra labor

Satisfacción del usuario	2013	2014	2015	2016
Hospitalización	8,97	8,82	8,83	8,55
Hospital de día	8,78	8,94	9,95	8,81
Rehabilitación	9,23	8,96	9,12	9,05
Atención domiciliaria (ESAD)	9,78	9,49	9,57	9,20
Hemodiálisis	8,36	8,92	8,92	8,47
Unidad bucodental	9,05	8,89	8,93	9,24
Tasa de reclamaciones	0,43%	0,30%	0,29%	0,24%
Nº agradecimientos	144	168	147	190

## Servicios asistenciales

### Nefrología:

Cuenta con 5 salas de hemodiálisis, con 44 puestos, lo que permite 3 turnos diarios de lunes a sábado, para el tratamiento de enfermos con insuficiencia renal crónica.

### Geriatría:

- Unidad de ortogeriatría.
- Unidad de agudos.
- Unidad de convalecencia con y sin rehabilitación.
- Hospital de día geriátrico.
- Consultas externas.

### Rehabilitación:

- Unidad de rehabilitación neurológica.
- Consultas externas.
- Logopedia.
- Neuro-psicología.
- Rehabilitación cognitiva.
- Terapia ocupacional.

### Cuidados especiales:

- Daño cerebral.
- Cuidados paliativos.
- Programa de Atención Psicosocial de Pacientes con Enfermedades Avanzadas (Colaboración con Fundación Obra Social La Caixa).

### Unidad de Salud Bucodental:

Dentro del Programa PABIJ del Gobierno de Aragón. Se inició para niños discapacitados de 6 a 16 años y actualmente se ha extendido a toda la población infantil y juvenil.

### Equipo de Soporte y Atención a domicilio (ESAD):

Programa para la atención domiciliaria en sectores geográficos de la Comunidad Autónoma de Aragón (Sector Alcañiz, Sector Calatayud, Sector Huesca, Sector Barbastro y Sector I de Zaragoza: zona norte hasta Mequinenza). Para pacientes crónicos con gran dependencia y/o con necesidades de cuidados paliativos.

### Servicios Centrales Asistenciales:

- Admisión.
- Análisis Clínicos, Bacteriología y Microbiología.
- Radiodiagnóstico.
- Farmacia.
- Servicio de Atención al Usuario.
- Trabajo Social.
- Voluntariado.
- Servicio de Atención Espiritual y Religiosa.

# Responsabilidad y compromiso social

## Residencia de Hermanos

Hasta el momento han pasado por la residencia 58 hermanos desde su apertura en el año 1999.

Este año han ingresado en la residencia 3 hermanos, procedentes de diferentes comunidades de la Provincia.

Se han llevado a cabo diferentes actividades, entre las que podemos destacar la salida de todos los hermanos a Tarazona y Tudela en junio, para ganar el Jubileo de la Misericordia.

## Fundación Tobías

La Fundación Tobías se constituye en el año 2003 como una entidad privada sin ánimo de lucro cuyos fines son presentar atención residencial, social y sanitaria a personas dependientes. La Residencia pertenece al Arzobispado de Zaragoza y es gestionada por la Orden Hospitalaria de los Hermanos de San Juan de Dios. Dispone de 77 plazas y durante el año la tasa de ocupación ha aumentado más de un punto respecto al año anterior, hasta el 97,68%, con una plantilla de 42 profesionales.

## Servicio de Voluntariado

El Hospital San Juan de Dios de Zaragoza cuenta con un equipo propio de voluntariado que realiza diversos programas con el fin de atender a los pacientes y a sus familiares ingresados en el hospital.

Actividades más destacadas:

- Rehabilitación y Hospital de Día Geriátrico: 9%
- Acompañamiento y soporte emocional: 23%
- Nefrología: 18%
- Apoyo nutrición: 9%
- Animación sociocultural: 21%
- Obra Social: 13%
- Residencia de Hermanos mayores: 3%
- Acompañamiento en eucaristía: 4%

Voluntariado	2013	2014	2015	2016
Nº voluntarios activos	120	123	120	153
Nº horas	11.237	14.795	13.640	15.140

## Responsabilidad Social Corporativa

Como signo inequívoco de nuestro compromiso con la calidad, presentamos la **primera memoria de Responsabilidad Social Corporativa** del hospital. En noviembre fuimos reconocidos con el **Sello de Empresa Socialmente Responsable**, conjuntamente con más de doscientas empresas de la Comunidad, siendo además merecedores del **premio a la Responsabilidad Social de Aragón** en la categoría de entidad no lucrativa otorgado por el Gobierno de Aragón.

## Obra social

### Proyectos de Obra Social

En el año 2016 se han desarrollado activamente un total de 7 Proyectos Solidarios:

1. Ayudas de urgencia.
2. Farmacia Solidaria.
3. Banco de ayudas técnicas.
4. Formación de familias.
5. Voluntariado Domiciliario.
6. Escuela Amiga.
7. Taxi Solidario.

En la línea de estos proyectos se han llevado a cabo 3 proyectos de difusión/recaudación de la Obra Social:

1. Vino Solidario.
2. Evento Tuna España.
3. VI Rastrillo Solidario.

En total se han atendido un total de 2.090 usuarios directos y de 4.375 usuarios indirectos.



## Participación activa de nuestros profesionales

Profesores asociados	2013	2014	2015	2016
<b>Universidad de Zaragoza</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>13</b>
Medicina Geriátrica	4	4	5	5
Medicina Rehabilitadora	1	1	1	1
Enfermería	3	3	3	3
Fisioterapia	3	3	3	3
Terapia ocupacional	1	1	1	1
<b>Universidad de San Jorge</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
Enfermería	1	1	1	3
Fisioterapia	2	2	3	3
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>19</b>

### Jornadas y Congresos en los que nuestros profesionales han participado a lo largo del año 2016

- Manejo y Prestaciones del Sistema Terapéutico 5008.
- Avances y controversias en Nefrología.
- SEGG.
- Jornada de Cuidados Paliativos Pediátricos.
- II Jornadas de la Comisión de CP del Sector Barbastro. Dolor y Duelo.
- III Jornadas de Geriátria.

Estudiantes en prácticas	2013	2014	2015	2016
Formación profesional	37	18	21	18
Diplomados	137	96	91	121
Licenciados	263	198	187	204
Postgraduados	35	0	21	38
<b>Total</b>	<b>472</b>	<b>312</b>	<b>320</b>	<b>381</b>



2013



2014



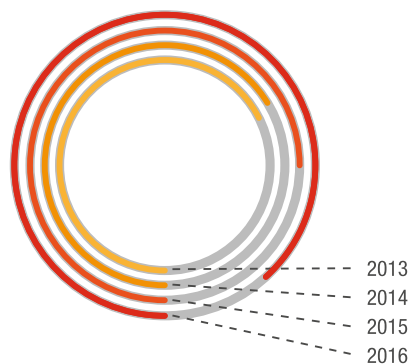
2015



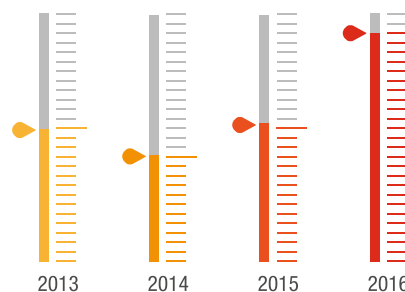
2016

# Actividad asistencial

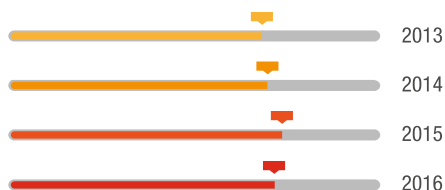
Pacientes atendidos	2013	2014	2015	2016
Hospitalización	1.751	1.649	1.765	2.679
Hemodiálisis	231	210	200	218
Hospital de día	356	378	492	1.004
Rehabilitación Ambulatoria	380	422	391	439
Atención domiciliaria (ESAD)	785	805	789	819
Salud Bucodental	571	585	572	375
<b>Totales</b>	<b>4.074</b>	<b>4.049</b>	<b>4.209</b>	<b>5.534</b>



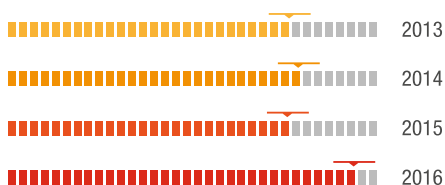
Hospitalización	2013	2014	2015	2016
Convalecencia con Rehabilitación	502	527	535	642
Convalecencia	216	193	280	430
Cuidados Paliativos	444	435	416	527
Agudos	589	494	534	1.080
<b>Ingresos</b>	<b>1.638</b>	<b>1.531</b>	<b>1.654</b>	<b>2.529</b>
Altas	1.633	1.538	1.615	2.524
Estancia media	27,6	29,2	31,3	22,62



Hospital de Día	2013	2014	2015	2016
Pacientes atendidos	356	378	492	541
Ingresos	246	250	266	267
Altas	246	235	274	272
<b>Sesiones</b>	<b>4.811</b>	<b>4.895</b>	<b>5.228</b>	<b>5.110</b>



Rehabilitación	2013	2014	2015	2016
Sesiones en Hospitalización	13.739	13.755	13.185	14.415
Sesiones en Hospital de Día	4.811	4.895	5.228	5.110
Sesiones Ambulatorias	8.039	8.960	7.808	8.534
<b>Totales</b>	<b>26.589</b>	<b>27.610</b>	<b>26.221</b>	<b>28.059</b>

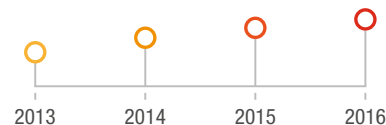
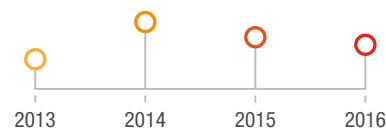
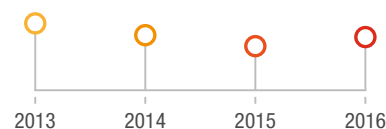
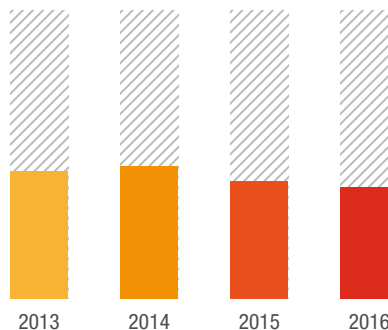


<b>Atención Domiciliaria. Pacientes atendidos (ESAD)</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Sector I Zaragoza	174	190	189	<b>219</b>
Calatayud	92	102	127	<b>117</b>
Alcañiz	118	125	118	<b>119</b>
Barbastro	158	152	143	<b>174</b>
Huesca	243	236	212	<b>190</b>
Nº Altas	689	731	700	<b>740</b>
<b>Visitas domiciliarias</b>	<b>2.210</b>	<b>2.310</b>	<b>2.035</b>	<b>2.021</b>

<b>Hemodiálisis</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Pacientes atendidos	231	210	200	<b>218</b>
<b>Sesiones realizadas</b>	<b>25.117</b>	<b>22.753</b>	<b>21.267</b>	<b>22.152</b>

<b>Unidad Salud Bucodental</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Pacientes atendidos	195	195	186	<b>205</b>
<b>Nº actos realizados</b>	<b>307</b>	<b>457</b>	<b>390</b>	<b>386</b>

<b>Atención Psicosocial</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Nº pacientes y familiares	638	785	620	<b>696</b>
<b>Visitas</b>	<b>1.465</b>	<b>2.348</b>	<b>2.457</b>	<b>2.661</b>



## Atención Espiritual y Religiosa

El Servicio de Atención Espiritual y Religiosa garantiza la asistencia religiosa y espiritual a los enfermos ingresados en nuestro centro, sus familiares y cuidadores, haciendo de ella un factor terapéutico integrado en la asistencia hospitalaria.

A lo largo de este año se ha trabajado en algunos aspectos u **objetivos trazados:**

- Vinculación del SAER en el plan estratégico.
- Puesta en marcha de las interconsultas por los distintos profesionales a través de vía telemática.
- Ficha de proceso.
- Elaboración y desarrollo del plan funcional.
- Apoyo y potenciación con voluntariado en el proceso del duelo.

- Potenciación de nuestra presencia en las reuniones de la pastoral de la salud en el Arzobispado de Zaragoza.

**Interconsultas:** 37 solicitudes.

**Acompañamiento Pastoral:**

- Casos en hospitalización: 292
- Hemodiálisis: 66 pacientes.

**Atención Religiosa:**

- Unción de enfermos: 321
- Comuniones: 279

# Personas

Plantilla media	2013	2014	2015	2016
Dirección	5	5	5	5
Licenciados asistenciales	25	26	27	31
Técnicos asistenciales	66	69	70	77
Auxiliares asistenciales	91	93	95	100
Manuales y oficios	37	37	37	40
Administrativos	14	14	14	13
Personal de servicios	8	8	8	8
<b>Total</b>	<b>246</b>	<b>252</b>	<b>256</b>	<b>274</b>

Índice de rotación	2,5%	1,64%	2,80%	3,66%
Índice de absentismo	4,1%	4,37%	5,17%	5,20%
Edad media (años)	45,0	43,81	43,04	42,54
Antigüedad media (años)	12,0	11,42	10,32	10,08



2013



2014



2015



2016



# Datos económicos

## Ingresos

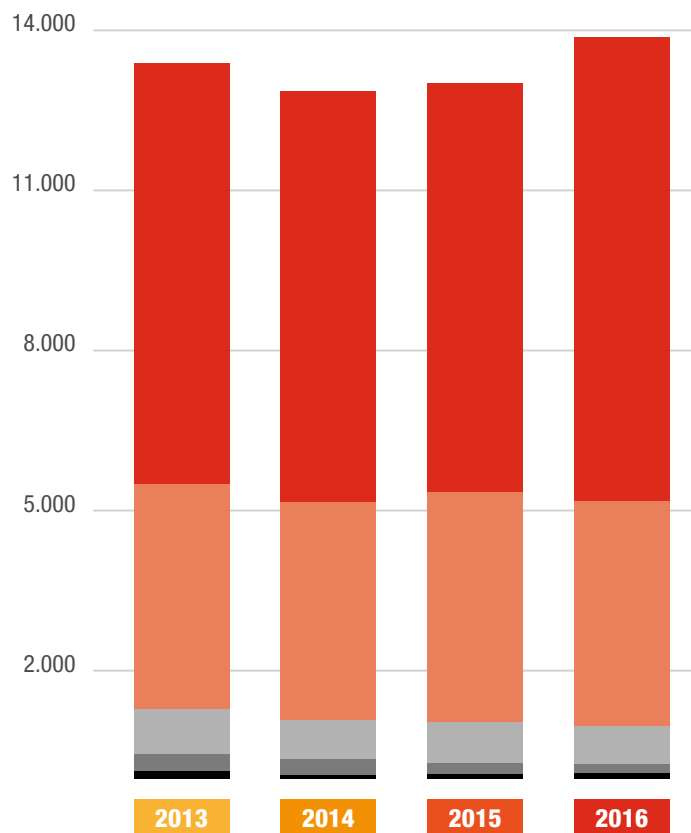
Millones de euros (€)



- SALUD - Concertados
- Otros Ingresos
- Compañías
- Privados

## Gastos

Miles de euros (€)



- Gastos de Personal
- Compras y Servicios Externos
- Dotación Amortización
- Gastos Financieros
- Otros gastos de explotación

**Hospitalidad · Calidad · Respeto · Responsabilidad · Espiritualidad**



Hospital  
**San Juan de Dios**  
Zaragoza



Paseo de Colón, 14  
50006 Zaragoza

T. 976 27 16 60

F. 976 25 20 17

[hsjdzaragoza@ohsjd.es](mailto:hsjdzaragoza@ohsjd.es)

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