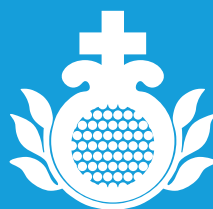




# Memoria 2019

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS



**HOSPITAL  
SAN JUAN DE DIOS  
DE BURGOS**

HERMANOS DE SAN JUAN DE DIOS

# Presentación



San Juan de Dios de Burgos es un hospital de atención médica especializada en media y larga estancia, de confesionalidad católica, que presta un servicio público con gestión privada y sin ánimo de lucro. Forma parte de la red de centros hospitalarios y asistenciales que la Orden Hospitalaria de los Hermanos de San Juan de Dios tiene en España y está promovido bajo sus principios ideológicos.

Nuestra misión es la de apoyar y complementar las necesidades de la provincia de Burgos para los enfermos subagudos, los que requieren rehabilitación y los sometidos a cuidados paliativos, tanto a nivel ambulatorio como de hospitalización.

Nuestra visión es convertirnos en una organización flexible a los cambios; referente en la asistencia a pacientes subagudos, paliativos y que requieren rehabilitación; excelente en el trato; comprometida con la mejora continua; y que compagina la técnica y los avances científicos con la humanización y la bioética.

Nuestros valores son la hospitalidad, que fomenta una asistencia integral y humanizada; el respeto a la intimidad y la dignidad de nuestros pacientes; la responsabilidad hacia nuestros colaboradores, pacientes y hacia nuestro entorno y la sociedad en general; la calidad, utilizando todos los medios técnicos y humanos necesarios y sometiendo nuestros procesos a evaluaciones externas e independientes; y la espiritualidad,

atendiendo a las personas en su dimensión interior, sin distinción de creencias religiosas o ausencia de ellas.

En el año 2019 el Hospital San Juan de Dios ha iniciado la ejecución de un Convenio Singular de Vinculación con la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León para atender a 950 pacientes en el área de Hospitalización y realizar 1.900 procesos quirúrgicos de las especialidades de Cirugía Vasculor, Traumatología, Oftalmología, Otorrinolaringología y Cirugía General.

Con dicho convenio, el Hospital reanuda con fuerza la actividad quirúrgica, para lo cual ha realizado una inversión cuantiosa para la dotación de equipos de electromedicina, material quirúrgico y elementos técnicos dentro del área de quirófano. Igualmente, ha organizado el circuito del proceso quirúrgico con el fin de que conseguir la máxima coordinación entre los servicios de Admisión, Quirófano, Unidad de Recuperación Postanestésica (URPA), Hospital de Día y Hospitalización aunando eficiencia, seguridad clínica y calidad en la atención al paciente quirúrgico.

En las páginas siguientes resumimos los resultados del ejercicio en los ámbitos de actividad asistencial, recursos humanos, económico y de inversiones. Finalmente, difundimos nuestras actuaciones en cuanto a responsabilidad y compromiso social y nuestros logros en certificaciones y reconocimientos externos. Esperamos que resulten interesantes para los lectores y os animamos a enviarnos vuestras sugerencias de mejora.

# Certificaciones y reconocimientos

El Hospital San Juan de Dios de Burgos ha obtenido a lo largo de su historia numerosos reconocimientos y certificaciones externas. En la actualidad cuenta con los siguientes:



## Premio Princesa de Asturias de la Concordia 2015

### 1. Premio Princesa de Asturias de la Concordia:

La Orden Hospitalaria de los Hermanos de San Juan de Dios fue distinguida en 2015 con el Premio Princesa de Asturias de la Concordia, reconociendo así la gran labor humanitaria que realiza, asistiendo cada año a 27 millones de personas en todo el mundo.



### 2. Sello de Excelencia Europea EFQM 400+:

En el año 2016 el Hospital San Juan de Dios de Burgos comenzó la gestión por procesos según el Modelo EFQM, obteniendo el sello de nivel 300+. En el año 2018 avanzó en la búsqueda de la excelencia y logró mejorar su nivel hasta el 400+.



# Recursos humanos



Nuestros empleados son el motor del hospital. Su compromiso, profesionalidad y experiencia son la clave de nuestro éxito: por eso, asumimos la tarea de crear un entorno donde nuestros profesionales puedan trabajar mejor y desarrollarse profesionalmente de forma equilibrada. Para conseguirlo, los retos de nuestra estrategia son:

- Gestionar el talento.
- Generar compromiso mutuo.
- Impulsar el desarrollo y reconocimiento profesionales.
- Apostar por el liderazgo como impulsor del cambio.
- Garantizar la igualdad de oportunidades.
- Velar por la salud y seguridad laboral.

## Formación

Horas anuales totales personal asistencial	<b>4.758</b>
Horas anuales totales personal de gestión y servicios generales	<b>585</b>
Horas anuales totales	<b>5.343</b>
Horas anuales por trabajador	<b>54</b>

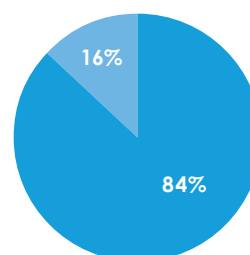
## Alumnos o personal de prácticas

Licenciados asistenciales	<b>0</b>
Técnicos asistenciales	<b>44</b>
Auxiliares asistenciales	<b>23</b>
<b>Personal asistencial</b>	<b>67</b>
Directivos	<b>0</b>
Licenciados no asistenciales	<b>0</b>
Manuales y oficios	<b>0</b>
No cualificados	<b>0</b>
Administrativos	<b>0</b>
<b>Personal de gestión y servicios generales</b>	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>70</b>

## Categoría plantilla media

Licenciados asistenciales	<b>10</b>
Técnicos asistenciales	<b>33</b>
Auxiliares asistenciales	<b>37</b>
<b>Personal asistencial</b>	<b>80</b>
Directivos	<b>5</b>
Licenciados no asistenciales	<b>0</b>
Manuales y oficios	<b>2</b>
No cualificados	<b>1</b>
Administrativos	<b>11</b>
<b>Personal de gestión y servicios generales</b>	<b>19</b>
Médicos especialistas con relación mercantil	<b>51</b>
<b>Total</b>	<b>150</b>

## Género



Mujeres  
Hombres

# Información económico-financiera

Como entidad sin ánimo de lucro, los resultados económicos obtenidos por nuestra actividad se reinvierten en la mejora de las condiciones laborales de nuestro personal, la renovación de nuestros equipos e instalaciones y el desarrollo de acciones solidarias dirigidas a personas más vulnerables, en situación y en riesgo de exclusión social.

Nuestros recursos proceden de la prestación de servicios asistenciales, primordialmente obtenidos en régimen de concierto con la sanidad pública. El área que genera el mayor volumen de ingresos es la de hospitalización.

Las retribuciones del personal constituyen casi la mitad de nuestros gastos, seguidas por las compras de fármacos, material sanitario y productos alimenticios. Otras partidas relevantes son las amortizaciones y los suministros de energía y agua.

Ingresos por servicio	%
Hospitalización	<b>77,35 %</b>
Cirugía	<b>13,41 %</b>
Consultas	<b>1,07 %</b>
Servicios centrales	<b>3,40 %</b>
Consumibles	<b>2,22 %</b>
Otros ingresos	<b>2,55 %</b>
<b>Total</b>	<b>100,00 %</b>

Gastos por naturaleza	%
Compras	<b>26,08 %</b>
Servicios exteriores	<b>10,37 %</b>
Tributos	<b>0,16 %</b>
Gastos de personal	<b>44,40 %</b>
Gastos financieros	<b>15,14 %</b>
Amortizaciones y deterioros	<b>0,06 %</b>
Otros gastos de gestión	<b>3,79 %</b>
<b>Total</b>	<b>100,00 %</b>

## Satisfacción de pacientes

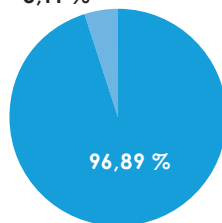
Tenemos en cuenta la opinión de nuestros pacientes y usuarios sobre la atención que les prestamos y utilizamos las respuestas que nos proporcionan para mejorar de forma continua la calidad de nuestros servicios, poniendo en marcha sus sugerencias y aportaciones.

En 2019 analizamos la opinión de 486 pacientes, de los cuales el 96,89% calificaron su grado de satisfacción con los servicios prestados como bueno o muy bueno y el 89,57% manifestaron que recomendarían nuestro hospital a otros familiares o conocidos.

Hemos recibido 166 agradecimientos explícitos de nuestros pacientes relacionados con el trato en los servicios de hospitalización, cirugía y rehabilitación.

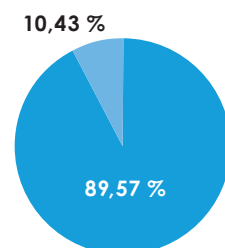
Además, para analizar la calidad percibida de una manera estandarizada, calculamos el NPS (Net Promoter Score). Este índice evalúa el nivel de recomendación de los servicios por los propios pacientes y su valor puede variar entre -100% y 100%. En 2019 hemos obtenido un NPS en cirugía de 79,91%, valor que se encuentra en la parte más alta de la escala.

Grado de satisfacción  
3,11 %



Bueno/ Muy bueno  
Malo/ Muy malo

¿Volverías o recomendarías el hospital?



Sí No



# Actividad asistencial

Durante el año 2019 nuestra actividad asistencial ha procedido mayoritariamente del SACYL, aunque se han mantenido conciertos con algunas compañías aseguradoras y hemos atendido también a pacientes en régimen privado. El Hospital San Juan de Dios ha experimentado un crecimiento ostensible de su actividad privada a través de la Unidad de Accidentes de Tráfico, donde atendemos a más de 100 lesionados anualmente.

Nuestro hospital codifica todas las altas a tiempo real con la CIE-10, analizando los GRDs que obtenemos con el agrupador APR35.0, el cual calcula nuestro peso global, que se ha situado en 0,88. Nuestro servicio de rehabilitación ha experimentado un crecimiento muy importante respecto a ejercicios anteriores, atendiendo a 2.340 pacientes y realizando casi 25.500 sesiones.

Disponemos de salas de consultas, laboratorio propio y diagnóstico por imagen para garantizar a nuestros pacientes una atención integral e inmediata, reduciendo los tiempos de espera.

## Unidad de accidentes de tráfico

Cuando un accidentado de tráfico llega al Hospital, es atendido de forma gratuita y sin listas de espera. Esta unidad, en virtud del Convenio de Asistencia Sanitaria Privada a Víctimas de Accidentes de Tráfico, se ocupa de todo lo necesario para que el paciente no tenga que hacer nada más que recuperarse. Desde las urgencias a todas las pruebas diagnósticas necesarias pasando por las sesiones de rehabilitación, las intervenciones quirúrgicas precisas y los trámites administrativos ante las compañías aseguradoras.

Pacientes	<b>96</b>
Estancias	<b>208</b>
Consultas	<b>503</b>
Sesiones de Rehabilitación	<b>2.475</b>

## Área de hospitalización

Ingresos programados	<b>1.525</b>
Índice de ocupación	<b>80,21 %</b>
Peso medio	<b>0,88</b>
Unidad de Cuidados Paliativos	<b>357</b>
Subagudos y Rehabilitación	<b>533</b>

## Área quirúrgica

Número de intervenciones programadas	<b>1.188</b>
Angiología y Cirugía Vasculat	<b>84</b>
Cirugía General y Aparato Digestivo	<b>433</b>
Cirugía Plástica	<b>30</b>
Otorrinolaringología	<b>55</b>
Traumatología	<b>56</b>
Urología	<b>1</b>
Oftalmología	<b>529</b>

## Convenio Singular de Vinculación con SACYL

Hospitalización	<b>93,471 %</b>
Cirugía	<b>61,05 %</b>

## Ingresos económicos por actividad

SACYL	<b>98,16 %</b>
Compañías	<b>1,38 %</b>
Privada	<b>0,46 %</b>

## Área de consultas y servicios centrales

Actos profesionales	<b>23.871</b>
Tiempo medio fecha petición-fecha cita	<b>9,64 días</b>
Sesiones de Rehabilitación y Radiodiagnóstico	<b>27.486</b>
Determinaciones de laboratorio	<b>26.175</b>



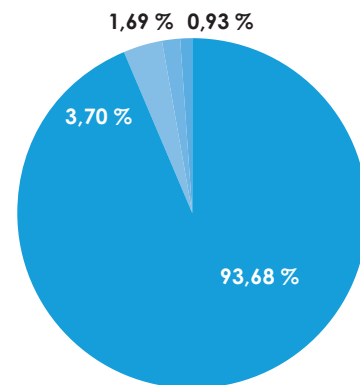
# Inversiones

Cada año realizamos un enorme esfuerzo inversor en nuevos equipos médicos e informáticos, pues consideramos que la tecnología es un aliado en el diagnóstico precoz y el tratamiento eficiente de las enfermedades.

En 2019 destinamos a nuevas inversiones 386.619 euros, de los cuales el porcentaje más elevado, cerca de 362.200 euros, se orientó a la renovación de distintos dispositivos.

Otra de las partidas importantes se dedicó a la adecuación de instalaciones y a la compra de mobiliario por valor superior a 14.300 euros.

Inversiones	Importe	%
Equipos médicos	<b>362.178 €</b>	<b>93,68 %</b>
Mobiliario	<b>14.301 €</b>	<b>3,70 %</b>
Equipos informáticos	<b>6.529 €</b>	<b>1,69 %</b>
Programas informáticos	<b>3.611 €</b>	<b>0,93 %</b>
<b>Total inversiones</b>	<b>386.619 €</b>	<b>100 %</b>



## Responsabilidad y compromiso social

Trabajamos para lograr una mayor justicia social, mediante actividades solidarias, promoviendo la implicación de las administraciones y los ciudadanos en nuestros proyectos.

En 2019 organizamos un concierto solidario; pusimos a la venta lotería de Navidad y rifas para una cesta de productos ecológicos; inauguramos un mercadillo solidario; continuamos con la campaña de recogida de alimentos y tapones de plástico, con el fin de ayudar a las personas más vulnerables de la provincia de Burgos y organizamos charlas divulgativas bajo el lema 'Ayudando a Cuidar'.

En materia de cooperación internacional, colaboramos con Juan Ciudad ONGD en la atención sanitaria de personas sin recursos económicos de las zonas más desfavorecidas de Sucre, en Bolivia. Recaudamos en total más de 2.000 euros y ayudamos a casi 50 personas.

Ofrecemos un trato humano y holístico a nuestros pacientes con la participación de los servicios de voluntariado, asistencia espiritual y religiosa y atención al paciente.

## Voluntariado

El voluntariado desarrolla un papel fundamental en la dinámica de los centros de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios. En Burgos, donde su labor se remonta a 1989, está integrado desde 2003 en la Fundación Juan Ciudad. El año 2019 cerró con un total de 15 voluntarios –dos tercios con rostro de mujer– que, principalmente, han invertido cerca de 2.500 horas en el acompañamiento de pacientes, el apoyo en Rehabilitación y Terapia Ocupacional o la lectura a personas con cierto deterioro cognitivo.

Los días 10 y 11 de octubre se celebró en Burgos la XXIV Escuela de Otoño, en la que se dieron cita dos centenares de personas, bajo el título 'Las edades de la solidaridad: Evolución del voluntariado a lo largo de la historia'.

Además, se organizaron tres comisiones de voluntariado y se impartieron charlas formativas y talleres sobre las demencias y el alzhéimer, la corea asociada a la enfermedad de Huntington y las diferencias entre empatía y compasión, entre otros.

Por último, el Día del Voluntariado contó con una alta participación el 12 de diciembre en el Hospital y, dos días antes, en las diferentes actividades organizadas en el Museo de la Evolución de Burgos.

Voluntarios	<b>15</b>
Horas	<b>2.465</b>

## + Información

### Hospital San Juan de Dios de Burgos

Paseo de la Isla, 3  
09003  
Burgos

#### Teléfono

947 25 77 30

#### E-mail

burgos.hospital@hsjd.es



[www.sanjuandediosburgos.es](http://www.sanjuandediosburgos.es)

Nº de autorización sanitaria 09-C13-0002

Nuestro compromiso,  
tu salud.