



## EL HOSPITAL RENUEVA SU COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL



El centro ha renovado recientemente su compromiso con la gestión medioambiental con la renovación de la certificación ISO 14001.

SIGUE EN PÁGINA 3.

## PRIMER HOSPITAL QUE CERTIFICA SU I+D+i

El Hospital ha renovado la certificación por la Norma UNE 166002 toda su actividad en el campo de la Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i).

SIGUE EN PÁGINA 3.



unicef

## HOSPITAL AMIGO DE LOS NIÑOS

En el proceso de acreditación de la IHAN de Unicef se ha obtenido la Fase 2D otorgada por el fomento de la lactancia.

SIGUE EN PÁGINA 4.

## VII JORNADA INTERHOSPITALARIA DE GESTION DE LA CALIDAD

La Dirección del Hospital ha celebrado la VII Jornada Interhospitalaria de Gestión de la Calidad "Innovamos para nuestros pacientes". En ella se han entregado los premios a la Mejora de la Calidad, en tres categorías: mejor idea a desarrollar, mejor idea puesta en marcha y mejor proyecto de mejora de la eficiencia puesto en marcha o desarrollado.

SIGUE EN PÁGINA 2 y 3.

## MÁS CERTIFICACIONES ISO 9001



Se han obtenido las certificaciones de calidad según la Norma ISO 9001 a los procesos: Cirugía Ortopédica y Traumatología Infantil, Farmacia, Servicio de Atención al Paciente y Cuidados de Enfermería Quirúrgica.

SIGUE EN PÁGINA 2.

## GETAFE REFERENCIA NACIONAL EN CALIDAD

El Hospital Universitario de Getafe está actualmente en proceso de renovación del Sello 500+ de Excelencia, tras ser en 2011 el primer hospital público en obtenerlo.

SIGUE EN PÁGINA 4.



Entrega de premios y certificaciones en la VII Jornada Interhospitalaria de Gestión de la Calidad del Hospital de Getafe (6 de Mayo de 2015).

## VII Jornada de Calidad: *DISCURSO INAUGURAL*

Estimados compañeros, gracias por acudir a esta **VII Jornada de Calidad del Hospital Universitario de Getafe**. En primer lugar, quiero felicitar a los finalistas por sus brillantes exposiciones y, en segundo lugar, quisiera agradecer a todos los profesionales del hospital, por su especial compromiso con la calidad, a través del desempeño diario y del interés por la mejora continua en todos los ámbitos de nuestra misión, tanto en la asistencia, como en la docencia y en la investigación, de una manera eficiente, sostenible y de respeto medioambiental.



**El Dr. Sanchez Martos, Catedrático de Educación para la Salud, el Director-Gerente del Hospital, y el Coordinador de Calidad, Dr. Joaquín González de Revaldería.**

Por todo ello y gracias a este especial compromiso, durante estos últimos 5 años hemos logrado numerosas certificaciones que reconocen nuestro compromiso con la excelencia, habiendo sido en 2011 el primer hospital público de España en obtener el Sello 500 de Excelencia, unos de los primeros en Certificar su Sistema de Gestión Medioambiental en 2012, y el segundo a nivel nacional y primero en la Comunidad de Madrid en certificar su investigación en 2014. Además, en estos años hemos duplicado los Certificados ISO 9001, y hemos logrado muchos otros reconocimientos de distintos organismos que nos convierten en un referente nacional.

Pero todos estos modelos y sistemas de gestión de la calidad no deben ser un fin sólo para posicionarnos estratégicamente, sino un medio para prestar un mejor servicio público, para establecer un marco de aseguramiento ético, para perseguir de una manera reglada la excelencia, y para aumentar el orgullo y la confianza de todos los profesionales y de aquellos ciudadanos de la Comunidad de Madrid que nos eligen libremente.

También quisiera recordar que hay muchos otros aspectos no tan acreditables que están resultando fundamentales a la hora de aportar un mayor valor añadido a nuestra organización. En este sentido, en el hospital de Getafe no solo prestamos un servicio sanitario basado en el rigor científico sino que además, procuramos satisfacer las expectativas de nuestros pacientes, estandarizando nuestros procesos para garantizar más autonomía, mejor comunicación, mayor confidencialidad, y un trato digno y cordial.

Para terminar, debo insistir en la importancia el uso de herramientas para la mejora, y animaros a familiarizaros con las distintas normas ISO, con el modelo de autoevaluación EFQM y con los principios de la gestión por procesos, de las gestión por objetivos y de la gestión del conocimiento. Sólo a través de la participación directa y comprometida de los profesionales en el diseño y medición de sus propios procedimientos, lograremos satisfacer las expectativas de trabajadores y usuarios.

Gracias por vuestro compromiso con la calidad, y espero que todos compartáis mi especial orgullo de pertenecer a este gran hospital.

**Carlos VILLORIA LÓPEZ. Director-Gerente**



**Nueva Certificación ISO 9001 para el Servicio de Farmacia.**



**Nueva Certificación ISO 9001 para el Servicio de Atención al Paciente**



**Nueva Certificación ISO 9001 para Cuidados de Enfermería en Hospitalización Quirúrgica**



**Mesa de Clausura de la Jornada: El Director-Gerente del Hospital, el Director General de Atención al Paciente de la Comunidad de Madrid, Dr. Julio Zarco, y el Coordinador de Calidad.**



**Premio 2015 al Mejor Proyecto a desarrollar** a D. Alfredo Domínguez Cruz, enfermero del equipo de soporte hospitalario de cuidados paliativos.



**Premio 2015 al Mejor Proyecto Más Eficiente** a la Dra. Laura Almarza, al Dr. José María Rojo y al Dr. M. A. Huertas de Servicio de Ginecología y Obstetricia.



**Premio 2015 al Mejor Proyecto desarrollado** a M<sup>a</sup> Eugenia Martínez Núñez del Servicio de Farmacia Hospitalaria, Dra. Paloma Hierro de Microbiología, más otros 11 facultativos de 7 servicios del Hospital.



**Certificado 14001**, entregado por el Director General a la Directora de Gestión, Jefe de Servicio de Mantenimiento y Jefa de Servicio de Hostelería.

## LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN EL HOSPITAL

La certificación ISO 14001 tiene el propósito de apoyar la aplicación de un plan de gestión ambiental en cualquier organización del sector público o privado. Fue creada por la Organización Internacional para Normalización (International Organization for Standardization-ISO), una red internacional de institutos de normas nacionales que trabajan en alianza con los gobiernos, la industria y representantes de los consumidores.

El Hospital Universitario de Getafe logró la primera certificación en febrero del 2012, y en febrero de 2015 se ha conseguido su renovación.

## PRIMER HOSPITAL PÚBLICO DE MADRID Y SEGUNDO DE ESPAÑA EN CERTIFICAR LA INVESTIGACIÓN

El Hospital Universitario de Getafe ha certificado su sistema de Investigación, desarrollo e innovación mediante la norma UNE 166002.

Un sistema basado en la norma UNE 166002 permite fomentar y organizar las actividades de I+D+i, considerar la eficacia y la eficiencia de las acciones, mejorar la transferencia de los resultados, optimizar la innovación, detectar nuevas tecnologías e ideas y, en definitiva, potenciar la I+D+i como factor diferencial de competitividad. Asimismo, permite la demostración de su cumplimiento frente a terceras partes.



**Certificado UNE 166002**, entregado por el D. General a la Directora de la Fundación de Investigación Biomédica.

## LA CERTIFICACIÓN ISO 9001, GARANTÍA DE MEJORA CONTINUA

El Hospital Universitario de Getafe desarrolla un Plan de gestión por procesos en Unidades y Servicios concretos y en actividades transversales a la organización de elevada complejidad. Ejemplo de estos últimos son los sistemas de gestión de la calidad en los cuidados enfermeros en pacientes hospitalizados y la provisión de bienes y servicios. Este Plan, que comenzó con sus primeras certificaciones en 2006, ha implantado 13 procesos y está desarrollando tres más en la actualidad.



**Recogida de renovaciones de acreditaciones ISO 9001** en: Análisis Clínicos, Admisión y Documentación Clínica, Atención sanitaria al paciente quemado, Banco de Sangre, Banco de Tejidos, Cuidados de Enfermería Área Médica, Microbiología, Compras y gestión económica, y Servicio de Urgencias.

# NOTICIAS BREVES

## MÁS DE 300 PROFESIONALES EN LAS COMISIONES HOSPITALARIAS

En la actualidad el Hospital cuenta con 25 Comisiones Clínicas y de temas específicos en las que participan más de 300 profesionales.

## CERTIFICADO DE BUENAS PRÁCTICAS

El Hospital ha obtenido la Certificación de Buenas Prácticas del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud en la convocatoria de 2014 en el ámbito de la Atención al Parto y la Salud Reproductiva. Asimismo, para la convocatoria 2015, ha presentado cuatro proyectos relacionados con Atención al Parto, Cuidados Paliativos, Cardiopatía isquémica y Diabetes.

## SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Próximamente, el Hospital comenzará la implantación de su sistema de gestión de la seguridad de la información según la norma UNE-ISO/IEC 27001.

## CERTIFICADO HOSPITAL SEGURO 2014

El Hospital Getafe ha sido distinguido por el Sistema Español de Notificación en Seguridad en Anestesia y Reanimación con el certificado "Hospital Seguro 2014".

## UN 50% MÁS DE FORMACIÓN EN CALIDAD

En materia de calidad se han llevado a cabo durante el año 2014 un 50% más de actividades formativas respecto a las realizadas en 2013.

## SEGURIDAD DEL PACIENTE

Durante 2014 se realizaron un total de 464 encuestas a pacientes que habían estado ingresados. El 96% de ellos señalaron que se han sentido seguros durante su estancia en el hospital.

## EL HOSPITAL DE GETAFE PARTICIPA EN CONGRESO CALIDAD ASISTENCIAL

El Hospital Universitario de Getafe ha presentado una comunicación oral y 8 posters en el último Congreso Nacional de la Sociedad Española de Calidad Asistencial.

## EVALUACIÓN 360°

El Hospital mejora la comunicación vertical y horizontal a través de la evaluación 360° de la que forman parte la encuesta de clima laboral, la de percepción del equipo directivo, la de satisfacción de usuarios y la de evaluación del desempeño.

## PRIMER HOSPITAL PÚBLICO DE ESPAÑA EN OBTENER EL SELLO 500+ DE EXCELENCIA



Tras ser en 2011 el primer hospital público en obtener el Sello 500+, el HUG se encuentra en proceso de renovación de esta certificación, concedida por el Club de Excelencia en Gestión. Entre las actividades necesarias para conseguirlo, se encuentra la realización, en diciembre de 2014, de la Autoevaluación del hospital de la que se han obtenido 9 áreas de mejora que se constituyen en los correspondientes Planes de Acción 2015-2017. Entre ellos cabe destacar el plan de humanización en la atención, la implantación del parto de mínima intervención, el plan de apoyo a pacientes (y sus familiares) con ingreso de larga duración y el plan de movilidad con dispositivos electrónicos.

## NUESTRO OBJETIVO: SER HOSPITAL AMIGO DE LOS NIÑOS



El pasado mes de marzo el Hospital Universitario de Getafe ha obtenido la certificación de la Fase 2D de la Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia (IHAN) por la implantación de prácticas que favorezcan la lactancia materna exclusiva desde el nacimiento. Esta acreditación representa un paso más en el camino iniciado para obtener la calificación de "Hospital Amigo de los Niños" que otorgan la Organización Mundial de la Salud (OMS) y Unicef.



Profesionales de las áreas de Obstetricia, Ginecología y Pediatría junto al Director-Gerente y la Subdirectora de Enfermería del Hospital Universitario de Getafe.

## LA "VOZ DEL PACIENTE"

El Hospital Universitario de Getafe ha sido pionero en implantar herramientas para conocer las necesidades y opiniones de sus pacientes y familiares. En 2008 instauró la encuesta SERVQHOS para pacientes que habían estado hospitalizados.

Desde 2010 se ha instaurado el sistema "La Voz del Paciente" mediante el cual se mantienen reuniones periódicas con representantes de todas las asociaciones de pacientes de Getafe que así lo desean con el fin de conocer sus opiniones y aquellos aspectos que piensan que se pueden mejorar. Todas las sugerencias son analizadas y se comunica a cada Asociación su viabilidad.

