

MEMORIA 2019

# Clínica Nuestra Señora de La Paz



ORDEN HOSPITALARIA DE SAN JUAN DE DIOS  
Clínica Nuestra Señora de La Paz



San Juan de Dios

MEMORIA 2019

# Clínica Nuestra Señora de La Paz

MEMORIA 2019

## CLÍNICA NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ

Autores:

Elaborada gracias a la colaboración de todos los servicios

Documentación:

Archivos de la Clínica Nuestra Señora de La Paz

Difusión:

Clínica Nuestra Señora de La Paz

López de Hoyos, 259

28043 Madrid

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

Diseño y maquetación:

Metrópolis Comunicación

# ÍNDICE

<b>1. Presentación</b> .....	<b>7</b>
<b>2. Misión-visión-valores</b> .....	<b>8</b>
Misión.....	8
Visión.....	8
Principios y valores.....	8
<b>3. Cartera de servicios y actividad asistencial</b> .....	<b>11</b>
Servicio de Atención a Urgencias Psiquiátricas 24H.....	11
Consultas externas.....	12
Unidad de Trastorno Bipolar (UBIP) .....	13
Unidad de Hospitalización Psiquiátrica.....	14
Hospital de Día de Psiquiatría .....	15
Centro de Atención Integral al Cocainómano – CAIC.....	17
Centro de Patología Dual.....	19
Unidad de Infanto-Juvenil.....	22
Actividad Global.....	23
<b>4. Calidad</b> .....	<b>25</b>
Líneas Estratégicas .....	25
Comisiones y Grupos de trabajo .....	26
Procesos.....	27
Calidad percibida.....	28
Compromiso con la calidad .....	31
<b>5. Docencia</b> .....	<b>32</b>
Unidad Docente Multiprofesional de Salud Mental (UDMSM)...	32
Docencia de pregrado, grado y postgrado .....	34
Satisfacción .....	36
<b>6. Personas y Formación Continuada</b> .....	<b>40</b>
<b>7. Trabajo Social</b> .....	<b>49</b>
<b>8. Desarrollo Solidario: Obra Social, Bienhechores y Voluntariado</b> .....	<b>51</b>
Voluntariado .....	51
Obra Social.....	53
<b>9. Servicio de Atención Espiritual y Religiosa (Saer)</b> .....	<b>57</b>
<b>10. Comunicación y Redes Sociales</b> .....	<b>60</b>
Comunicación como vía de ayuda a los demás .....	60
Comunicación desde la Humanización y la Hospitalidad .....	61
Canales.....	61
Comunicación de Calidad .....	62





## 1. Presentación

**Presentamos la memoria 2019 de nuestra Clínica**, documento de transparencia y rendimiento de cuentas ante nuestra sociedad.

Un hospital lo hacen sus profesionales, nos sentimos orgullosos de contar con una gran plantilla sanitaria multidisciplinar, con expertos en psiquiatría, medicina, psicología, enfermería, así como en otras disciplinas para las diferentes terapias, que consiguen que la Clínica Nuestra Señora de La Paz sea actualmente un referente en la atención de la salud mental madrileña.

Sin duda, la persona asistida es la piedra angular de nuestra organización y toda nuestras actuaciones se dirigen a garantizar su salud y su confort; tomamos como referencia la Hospitalidad como valor central, ya que nuestra misión es prestar una asistencia integral a los enfermos de salud mental, basada en la calidad y la excelencia, en el respeto al enfermo, a sus familiares y entorno; persiguiendo la responsabilidad de nuestras actuaciones, y ofreciendo una atención espiritual que sirva de guía en las mismas.

Por ello, desde nuestra Clínica y en consonancia con las líneas estratégicas de la Consejería de Sanidad de Madrid seguiremos implementando medidas que garanticen las necesidades asistenciales de nuestros pacientes.

En esta memoria se reflejan los aspectos más significativos de la actividad desarrollada en la Clínica. Resumimos las actividades asistenciales, docentes y de investigación, así como las de gestión y otras áreas carismáticas, realizadas a lo largo de este año. Orientamos nuestro trabajo,

como se ha venido haciendo en años anteriores, para dar respuesta a las necesidades emergentes y a las exigencias de la sociedad y, en ese escenario, planificamos nuestra oferta asistencial, para dar respuesta de forma solvente a las necesidades de nuestro entorno y con capacidad de adaptación a los actuales requerimientos sociales.

Destacamos el alto nivel de satisfacción de pacientes, así como de estudiantes y profesionales que realizan rotaciones en el centro, y también de clientes.

Agradecemos a todas las personas, organizaciones o instituciones que desde dentro o fuera de nuestra Clínica han colaborado en los resultados que presentamos, sus aportaciones, que vienen sin duda a confirmar que los objetivos cumplidos son obra de todos y, más concretamente en nuestro centro, del gran equipo humano que componemos los trabajadores, voluntarios, bienhechores y hermanos de la Orden.

Mantenemos nuevamente, la exigencia de un compromiso aún mayor de búsqueda constante de la excelencia en la asistencia a las personas, con nuestro objetivo primero e irrenunciable que es prestar la mejor atención al paciente, razón de ser y eje fundamental de nuestra actividad, y la obligación de realizar una gestión flexible contando con los profesionales, que nos permita estar siempre a la altura de las necesidades de nuestra sociedad y mejorando nuestras propias expectativas.

**Elvira Conde Reina**  
*Directora Gerente*

**Calixto Plumed Moreno o.h.**  
*Consejero Delegado*

## 2. Misión-Visión-Valores

### → Misión

La misión de la Clínica Nuestra Señora de la Paz es prestar una asistencia integral a los enfermos y necesitados, con preferencia a los más débiles y marginados, evangelizando el mundo del dolor y del sufrimiento. Su especialización es la Salud Mental.

### → Visión

Ser un centro de referencia dedicado a la atención de las personas que precisan asistencia en Salud Mental en el ámbito de la Comunidad de Madrid, y abierto a otras zonas de la geografía española, caracterizado por la excelencia en el tratamiento, la innovación, investigación y la docencia. Su orientación fundamental es la dignidad de la persona, estando en permanente adaptación para tal fin.

### → Principios y valores

Los valores y principios fundamentales que orientan la asistencia en nuestras Obras Apostólicas deben ser aceptados y respetados por quienes participan en nuestra misión.

Los principios fundamentales que caracterizan nuestras Obras Apostólicas, son (Estatutos Generales, n.50):

- **Afirmamos** que el centro de interés es la persona asistida.
- **Promovemos y defendemos** los derechos del enfermo y necesitado, teniendo en cuenta su dignidad personal.
- **Nos comprometemos** a la defensa y promoción de la vida humana desde la concepción hasta la muerte natural.
- **Reconocemos** el derecho de las personas asistidas a ser convenientemente informadas de su situación.
- **Promovemos** una asistencia integral, basada en el trabajo en equipo y en el adecuado equilibrio entre la técnica y la humanización en las relaciones terapéuticas.
- **Observamos y promovemos** los principios éticos de la Iglesia católica.
- **Consideramos** un elemento esencial en la asistencia la dimensión espiritual y religiosa como oferta de curación y salvación, respetando otros credos y planteamientos de vida.



- **Defendemos** el derecho a morir con dignidad y a que se respeten y atiendan los justos deseos de quienes están en trance de muerte.
- **Ponemos** la máxima atención en la selección, formación y acompañamiento del personal de todas nuestras Obras Apostólicas, teniendo en cuenta no sólo su preparación y competencia profesional, sino también su sensibilidad ante los valores humanos y los derechos de la persona.
- **Observamos** las exigencias del secreto profesional y tratamos de que sean respetadas por cuantos se acercan a los enfermos y necesitados.
- **Valoramos y promovemos** las cualidades y la profesionalidad de los Colaboradores, les estimulamos a participar activamente en la misión de la Orden y les hacemos partícipes del proceso decisional en nuestras Obras Apostólicas, en función de sus capacidades y de sus áreas de responsabilidad.
- **Respetamos** la libertad de conciencia de las personas a quienes asistimos y de los Colaboradores, pero exigimos que se respete la identidad de nuestras Obras Apostólicas.
- **Nos oponemos** al afán de lucro; por tanto, observamos y exigimos que se respeten las normas económicas y retributivas justas.
- **La Hospitalidad** es el valor original y nuclear de la Orden

del que dimanan otros valores implícitos que se deducen de los Estatutos Generales y de la Carta de la Identidad de la Orden. Al ser transversal se manifiesta en estos otros valores:

**Calidad**  
**Profesionalidad**  
**Humanización**  
**Solidaridad**  
**Responsabilidad**  
**Respeto**  
**Acogida**  
**Justicia Social**  
**Excelencia**  
**Acompañamiento espiritual.**  
**Trascendencia. Espiritualidad**



### 3. Cartera de Servicios y Actividad Asistencial

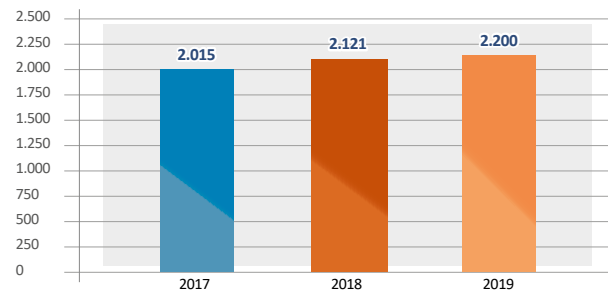
#### → Servicio de Atención a Urgencias Psiquiátricas 24 horas

El Servicio de Atención a Urgencias Psiquiátricas 24H de la Clínica Nuestra Señora de la Paz ofrece atención especializada e inmediata a cualquier persona que tenga un problema urgente de Psiquiatría o Psicología, las 24 horas del día, los 365 días del año.

Las urgencias son atendidas por psiquiatras encargados de decidir la intervención más adecuadas, ya sea su derivación a Consultas Externas, un ajuste farmacológico, o en caso de necesidad el ingreso en la Unidad de Hospitalización Psiquiátrica.

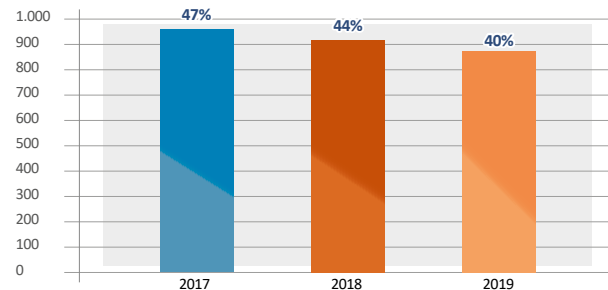
#### ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Nº de urgencias



#### ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Nº de urgencias que ingresan



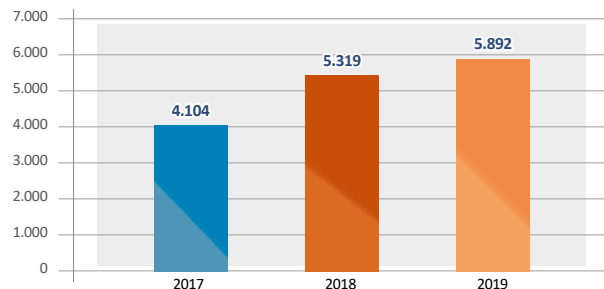
## → Consultas externas

En el servicio de Consultas Externas nuestro equipo de especialistas en Psiquiatría y Psicología Clínica ofrece atención en los trastornos psiquiátricos más frecuentes a personas con problemas que requieren de una evaluación, control o seguimiento periódico para asegurar su bienestar psíquico.

Disponemos de especialistas tanto en atención a Adultos como en la Unidad Infanto - Juvenil, para dar seguimiento ambulatorio a problemas psiquiátricos y situaciones de conflicto vital que requieren de atención especializada.

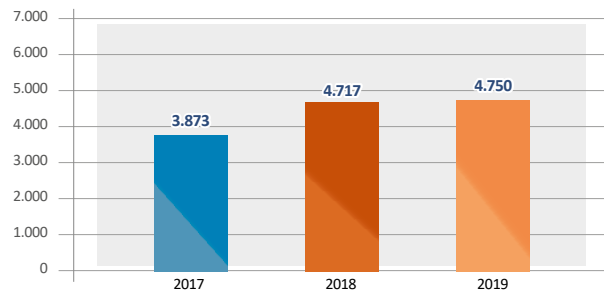
### ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Nº total de consultas



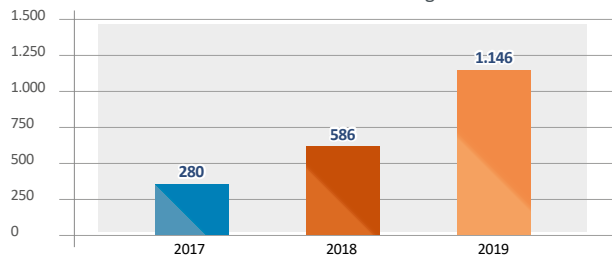
### ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Nº consultas de Psiquiatría



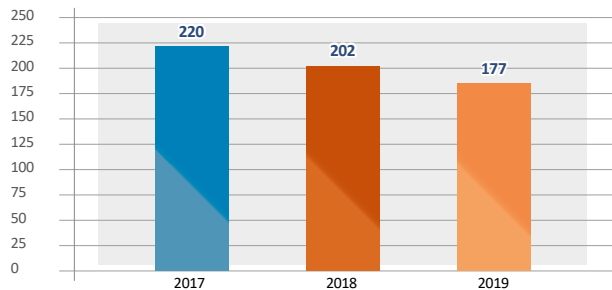
### ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Nº consultas de Psicología



### ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Nº de consultas Infantil (UPII)

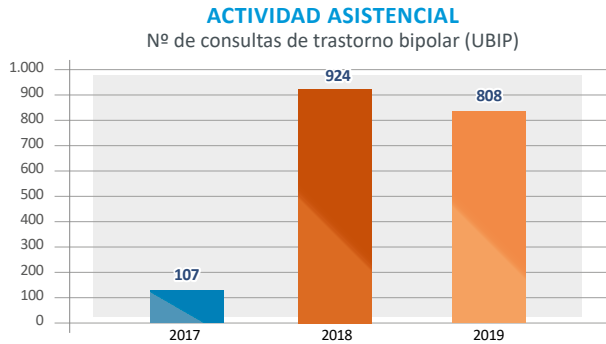


## → Unidad de Trastorno Bipolar (UBIP)

El trastorno bipolar es una enfermedad que afecta al estado de ánimo, el nivel de energía y el rendimiento. Es relativamente frecuente, afectando al 2% de la población en España. Puede aparecer en cualquier época de la vida, aunque generalmente se desarrolla en la adolescencia tardía o en los inicios de la edad adulta.

La UBIP es una unidad especializada en el tratamiento del trastorno afectivo bipolar y otros trastornos relacionados. Nuestra misión es ayudar a las personas con esta enfermedad a integrarse de forma completa en la sociedad para que no perdamos sus aportaciones. Para ello ofrecemos un servicio de excelencia, implantando y evaluando dentro de un programa integrado las terapias con mejores evidencias científicas, pero también trasladando los avances de las últimas investigaciones en el área a la práctica clínica habitual.

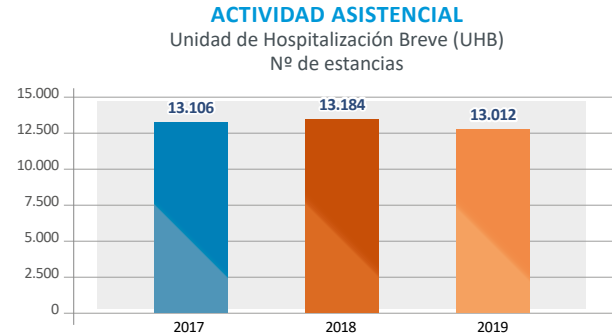
Ofrecemos servicios de evaluación, diagnóstico y tratamiento del trastorno bipolar mediante un abordaje integral e individualizado, incluyendo seguimiento individual por un psiquiatra, terapia grupal y servicios online para mantener contacto constante con el equipo de tratamiento con el objetivo de prevenir el número de recaídas.



## → Unidad de Hospitalización Psiquiátrica

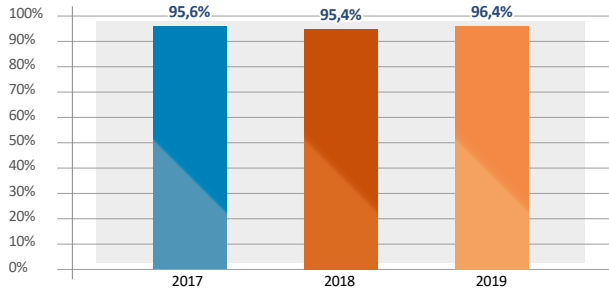
La Unidad de Agudos de Psiquiatría de la Clínica Nuestra Señora de la Paz cuenta con 37 camas de Hospitalización Psiquiátrica para pacientes que han sido derivados desde el Servicio de Atención a Urgencias Psiquiátricas 24 horas, otros hospitales o por psiquiatras ambulatorios.

Los Psiquiatras y Psicólogos Clínicos del centro ofrecen una atención integral al paciente para dar respuesta a los trastornos psicológicos y psiquiátricos que requieren evaluación y tratamiento continuo e intensivo.



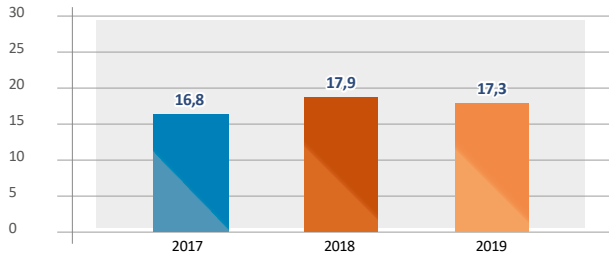
### ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Unidad de Hospitalización Breve (UHB)  
Índice de ocupación



### ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Unidad de Hospitalización Breve (UHB)  
Estancia media



## → Hospital de Día de Psiquiatría

Servicio de atención diaria para los pacientes con una problemática psiquiátrico/psicológica subaguda, que requieren un tratamiento más intensivo que el ofrecido en las Consultas Externas pero menos que el de la Unidad de Hospitalización Psiquiátrica o que ya han pasado por la misma y requieren ayuda especializada (intensiva).

El Hospital de Día de la Clínica Nuestra Señora de La Paz ofrece tratamiento especializado intensivo, sin ingreso hospitalario, para atender cualquier trastorno mental grave, salvo discapacidad intelectual y/o autismo.

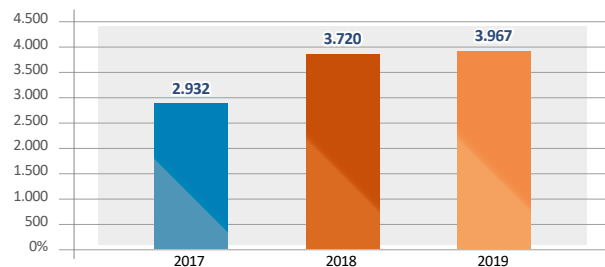
Nuestro Hospital de Día ofrece intervención psicoterapéutica y de apoyo integral diario para pacientes derivados por psiquiatras ambulatorios o procedentes de la Unidad de Hospitalización Psiquiátrica. Ofrecemos una terapia activa e intensiva destinada a la rehabilitación psicosocial, evitando la desvinculación de la persona a su medio habitual.

Un equipo multidisciplinar formado por Psiquiatras, Psicólogos Clínicos y Terapeutas Ocupacionales se encarga de planificar de forma individual el tratamiento más adecuado para cada

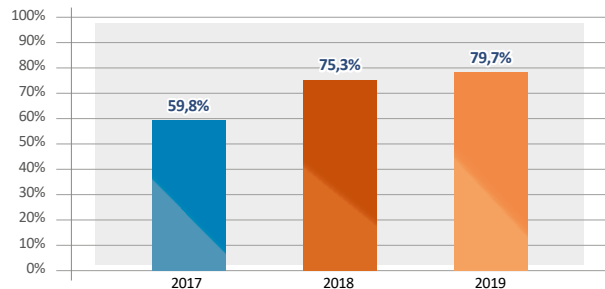
paciente. Se programan actividades individuales y grupales, creando entre todos un ambiente terapéutico que permita canalizar las relaciones interpersonales y facilitar la adaptación e integración.

Inicialmente se realiza una evaluación junto al paciente, diseñando una serie de objetivos de trabajo individual. Éste es reevaluado de forma periódica con el fin de poder ajustar progresivamente el plan de tratamiento. Dentro de nuestras actividades grupales tenemos grupos de psicoterapia, terapias ocupacionales, psicoeducación, actividades deportivas o excursiones y salidas. El horario es de lunes a viernes de 10:00 a 15:30, con la comida incluida.

**ACTIVIDAD ASISTENCIAL**  
Hospital de día Psiquiatría (HdDP)  
Nº de estancias



**ACTIVIDAD ASISTENCIAL**  
Hospital de día Psiquiatría (HdDP)  
Índice de ocupación





## → Centro de Atención Integral al Cocainómano – CAIC

Es un dispositivo de evaluación y tratamiento intensivo para los problemas de abuso/dependencia a la cocaína, asociados o no, al consumo de otras sustancias.

Ubicado en la Clínica Nuestra Señora de la Paz y gestionado por la Orden Hospitalaria San Juan de Dios, entidad sin ánimo de lucro, este Centro está financiado por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.

La Unidad de Hospitalización del CAIC se puso en marcha en 2001, mientras que el Centro de Día de Cocaína comenzó a funcionar en 2007.

El objetivo del CAIC es proporcionar una intervención integral y multidisciplinar desde una perspectiva biopsicosocial. Para ello, se realiza una adecuada evaluación global del caso en condiciones de abstinencia y se da continuidad al proceso terapéutico iniciado ambulatoriamente.

Para la Clínica Nuestra Señora de la Paz, también es fundamental fomentar la docencia y la investigación de los proble-

mas relacionados con el consumo de cocaína, así como asegurar una coordinación plena con otros dispositivos de la red de drogodependencias.

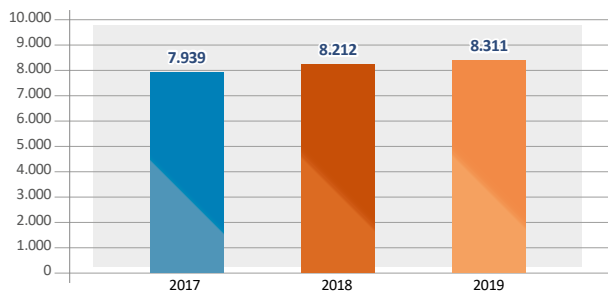
### Programas de intervención

Llevados a cabo por el grupo multiprofesional formado por expertos en Psiquiatría, Psicología Clínica, Medicina Interna, Enfermería, Terapeutas Ocupacionales, Educadores Sociales, Auxiliares de Enfermería, Agentes de Pastoral y Trabajadores Sociales que trabajan con el fin de lograr la desintoxicación, deshabitación y prevención de recaídas en el paciente, mediante estos programas:

- Evaluación, tratamiento y seguimiento individual por Psiquiatra y Psicólogo Clínico.
- Terapia grupal.
- Prevención de recaídas.
- Psicoeducación en adicciones.
- Educación sociosanitaria.
- Técnicas para el manejo de la ansiedad y el estrés.
- Entrenamiento en habilidades sociales.
- Terapia ocupacional.
- Actividades de ocio y tiempo libre.
- Acompañamiento espiritual y religioso.

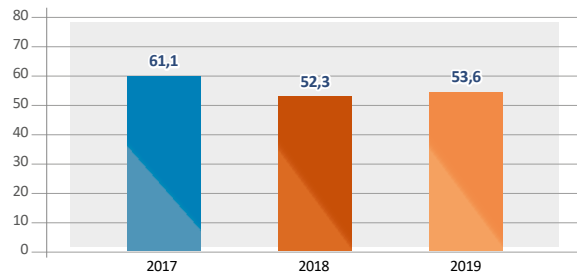
### ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Centro de Atención Integral al Cocainómano (CAIC)  
Nº de estancias



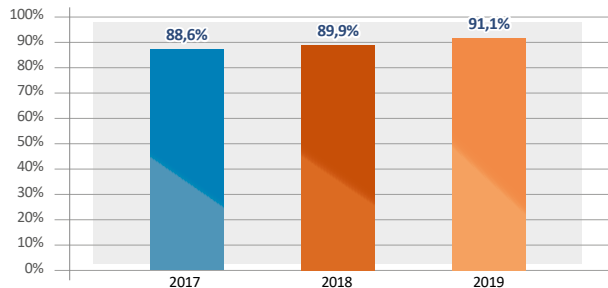
### ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Centro de Atención Integral al Cocainómano (CAIC)  
Estancia media



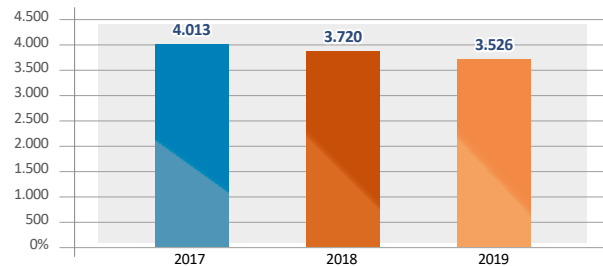
### ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Centro de Atención Integral al Cocainómano (CAIC)  
Índice de ocupación



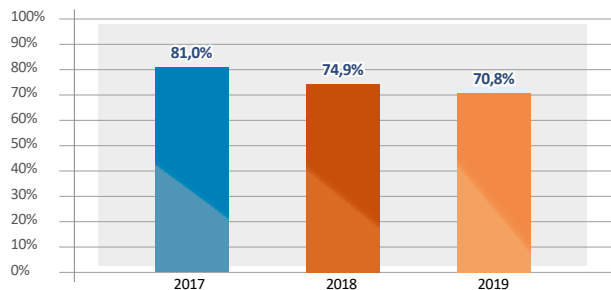
### ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Centro de día Cocaína (CDC)  
Nº de estancias



### ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Centro de día Cocaína (CDC)  
Índice de ocupación



### → Centro de Patología Dual

El Centro de Patología Dual es un dispositivo para la evaluación diagnóstica y el tratamiento específico de pacientes que sufren cualquier adicción asociada a algún trastorno mental.

Son personas que presentan dificultades para conseguir/mantener la abstinencia o la estabilidad psicopatológica en régimen ambulatorio, no tienen un diagnóstico claro y han tenido escasa respuesta a las intervenciones efectuadas en otros recursos.

La Clínica Nuestra Señora de La Paz, cuenta con una Unidad de Hospitalización creada en 2004 y un Centro de Día, abierto en 2009, coordinados entre sí y con los equipos terapéuticos de los Centros de Tratamientos de Drogodependencias a nivel ambulatorio. El Centro forma parte de la red asistencial del Ayuntamiento de Madrid.

El objetivo es realizar un abordaje integral de la Patología Dual, mediante un equipo multidisciplinar que atiende las necesidades biopsicosociales de cada paciente, planteando como objetivos principales la desintoxicación, el inicio de la deshabitación y la estabilización psicopatológica. Además, se coordina la continuidad del proceso de recuperación con otros dispositivos

terapéuticos, si fuese necesario, y se potencia la rehabilitación y la reinserción del paciente.

El programa está diseñado para una estancia de 2 meses en régimen de hospitalización. Según el perfil del paciente, podrá continuar el tratamiento en nuestro Centro de Día durante 4 meses más.

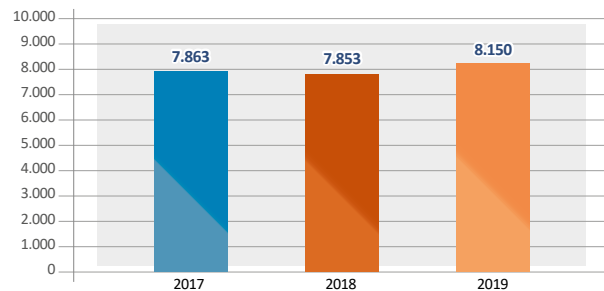
### Programas de intervención

Llevados a cabo por el grupo multiprofesional formado por expertos en Psiquiatría, Psicología Clínica, Medicina Interna, Enfermería, Terapeutas Ocupacionales, Educadores Sociales, Auxiliares de Enfermería, Agentes de Pastoral y Trabajadores Sociales que trabajan con el fin de lograr la desintoxicación, deshabituación y prevención de recaídas en el paciente, mediante estos programas:

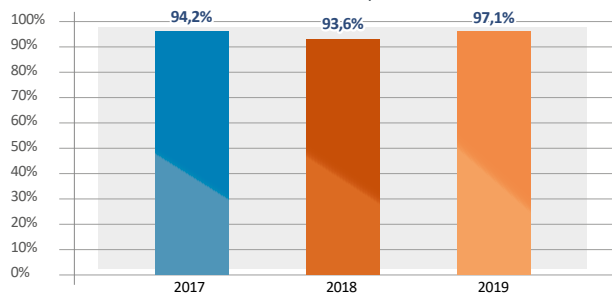
- Evaluación, tratamiento y seguimiento individual por Psiquiatra y Psicólogo Clínico.
- Terapia grupal.
- Prevención de recaídas.
- Psicoeducación en adicciones.
- Educación sociosanitaria.

- Técnicas para el manejo de la ansiedad y el estrés.
- Entrenamiento en habilidades sociales.
- Terapia ocupacional.
- Actividades de ocio y tiempo libre.
- Acompañamiento espiritual y religioso.

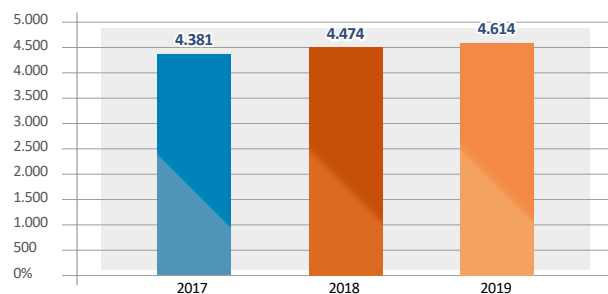
**ACTIVIDAD ASISTENCIAL**  
Centro de Patología DUAL (CPD)  
Nº de estancias



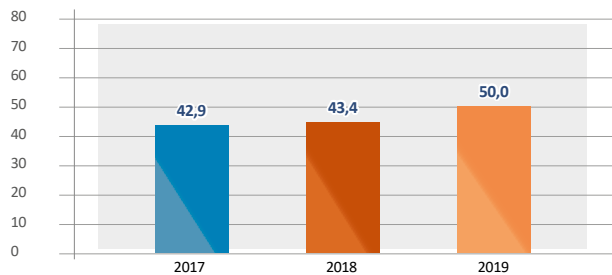
**ACTIVIDAD ASISTENCIAL**  
 Centro de Patología DUAL (CPD)  
 Índice de ocupación



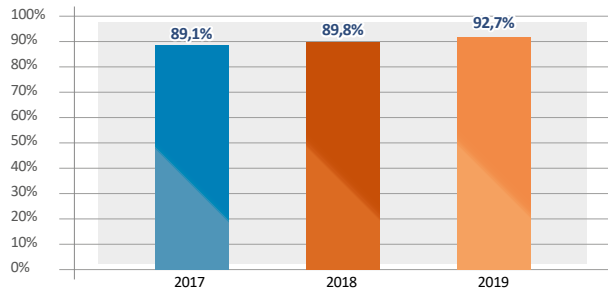
**ACTIVIDAD ASISTENCIAL**  
 Unidad de día de Patología Dual (UDPD)  
 Nº de estancias



**ACTIVIDAD ASISTENCIAL**  
 Centro de Patología Dual (CPD)  
 Estancia media



**ACTIVIDAD ASISTENCIAL**  
 Unidad de día de Patología Dual (UDPD)  
 Índice de ocupación



## → Unidad de Infanto-Juvenil

La Unidad de Hospitalización Infanto-Juvenil de la Clínica Nuestra Señora de la Paz, tiene como objetivo fundamental el tratamiento integral del menor en situaciones de crisis que precise una asistencia urgente, su hospitalización y su transición a la comunidad de una forma resolutive y funcional, con los más altos estándares técnicos.

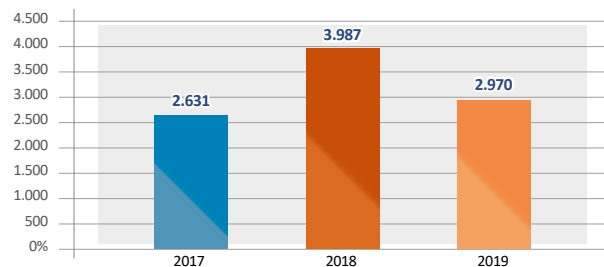
Está diseñada para acoger adolescentes, de 13 a los 17 años, con cualquier patología que precise de un ingreso y contención temporal en situaciones de descompensación: alteraciones graves de conducta, patologías derivadas del consumo de sustancias, primeros episodios psicóticos, trastorno de la conducta alimentaria, autolesiones graves e intentos de suicidio y trastornos afectivos.

Se considera como único criterio de exclusión el Retraso Mental moderado-profundo.

Es atendida por un equipo multidisciplinar formado por Psiquiatras Infantiles, Psicólogos Clínicos, Enfermeros, Terapeutas Ocupacionales, Técnicos de Animación Sociocultural y Auxiliares de Enfermería.

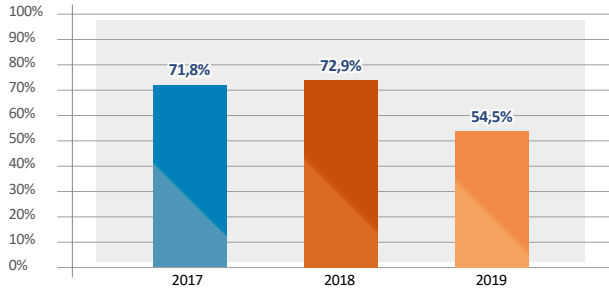
El modelo, centrado en el usuario y su familia, tiene como objetivo la resolución del episodio agudo con un mínimo impacto de la hospitalización en el menor.

**ACTIVIDAD ASISTENCIAL**  
Unidad Infanto Juvenil (UPIJ)  
Nº de estancias



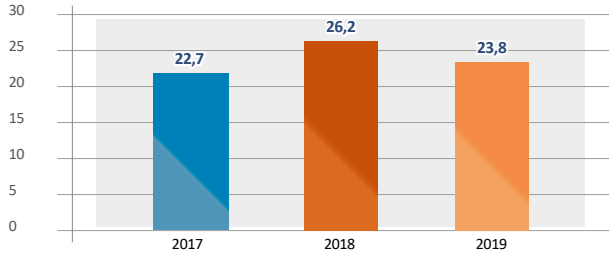
### ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Unidad Infanto Juvenil (UIJ)  
Índice de ocupación



### ACTIVIDAD ASISTENCIAL

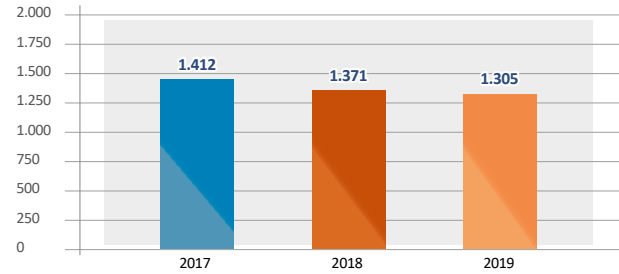
Unidad Infanto Juvenil (UIJ)  
Estancia media



## → Actividad Global

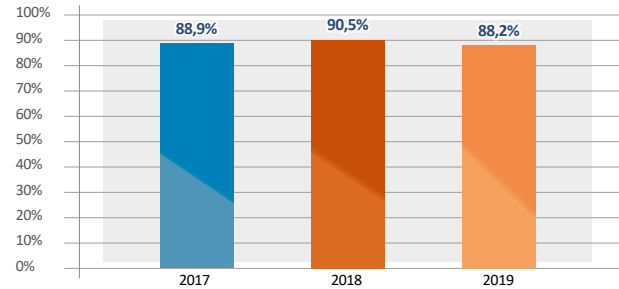
### ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Nº de ingresos



### ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Índice de ocupación general







## 4. Calidad

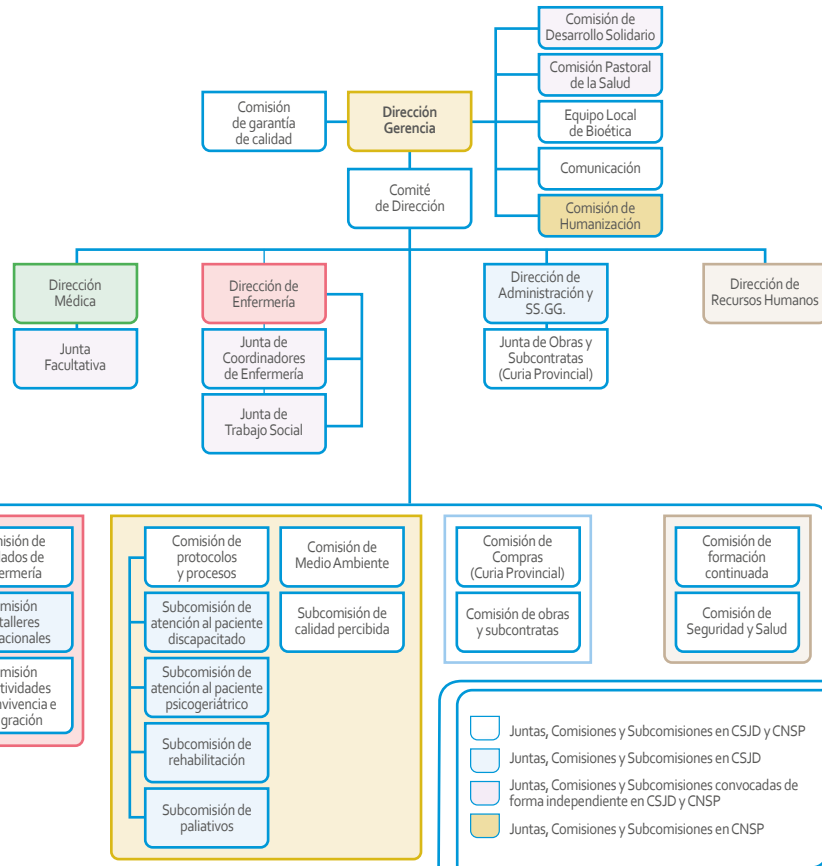
### → Líneas estratégicas

Las líneas estratégicas son definidas según el Plan estratégico Provincial y son desarrolladas por cada centro de la Provincia Bética. A continuación se detallan las líneas estratégicas de la Clínica, dentro de las cuales se han fijado metas estratégicas, metas operativas y acciones.

LÍNEA ESTRATÉGICA	DENOMINACIÓN
LÍNEA ESTRATÉGICA 1	ORIENTACIÓN INSTITUCIONAL Y CORPORATIVA
LÍNEA ESTRATÉGICA 2	ORIENTACIÓN AL USUARIO Y GARANTÍA DE DERECHOS
LÍNEA ESTRATÉGICA 3	CONTINUIDAD ASISTENCIAL Y GESTIÓN DE LA ATENCIÓN
LÍNEA ESTRATÉGICA 5	GESTIÓN DE PERSONAS
LÍNEA ESTRATÉGICA 6	SISTEMAS DE INFORMACIÓN
LÍNEA ESTRATÉGICA 7	ADECUACIÓN DEL USO DE RECURSOS Y EFICIENCIA
LÍNEA ESTRATÉGICA 8	ORIENTACIÓN A LA EVALUACIÓN Y A LA CALIDAD DE RESULTADOS
LÍNEA ESTRATÉGICA 9	DOCENCIA, INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO
LÍNEA ESTRATÉGICA 10	DESARROLLO SOLIDARIO
LÍNEA ESTRATÉGICA 11	CALIDAD
LÍNEA ESTRATÉGICA 12	SEGURIDAD
LÍNEA ESTRATÉGICA 13	BIOÉTICA
LÍNEA ESTRATÉGICA 14	VISIBILIDAD
LÍNEA ESTRATÉGICA 16	ÁMBITO DEL NEGOCIO

## → Comisiones y Grupos de trabajo

Desde la incorporación de la nueva Gerencia y las correspondientes Direcciones se desarrolló un nuevo mapa de comisiones. A lo largo de 2019 se ha continuado impulsando su correcto funcionamiento, de tal forma que los órganos que lo componen sirvan de asesoramiento para la Dirección del Centro.



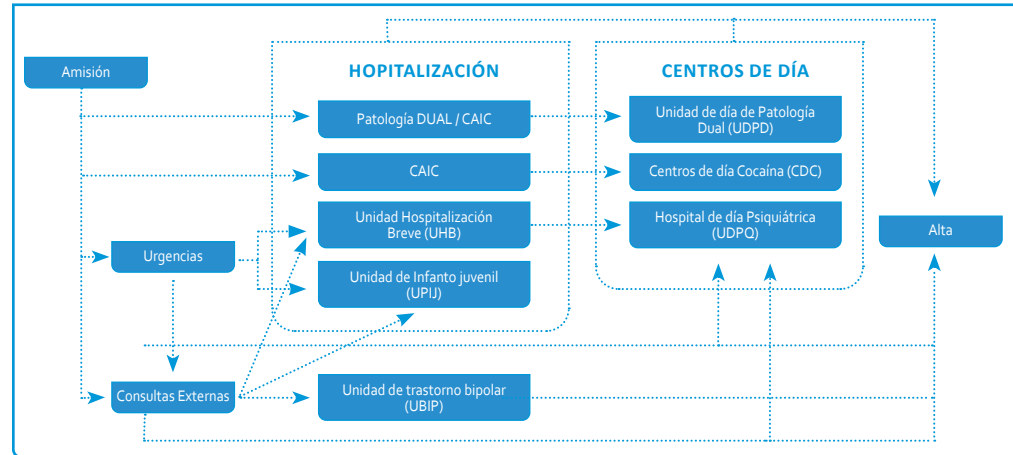
## → 4.5. Procesos

Desde la Comisión de procesos se sigue trabajando en la mejora de los procesos de la Clínica para la unificación de tareas en las diferentes áreas y la disminución de la variabilidad clínica. En 2019 se aprobó una nueva versión del mapa de procesos específico de la Clínica Nuestra Señora de la Paz.

### PROCESOS ESTRATÉGICOS



### PROCESOS CLAVE



### PROCESO DE APOYO



### DESPLIEGUE DE PROCESOS ESTRATÉGICOS



A lo largo de estos años hemos seguido trabajando con la filosofía de gestionar por procesos, desarrollando e estandarizando más procesos e implicando a más personas. El objetivo es llegar a final de 2020 al 100% de los procesos definidos en el nuevo mapa aprobado en 2019.

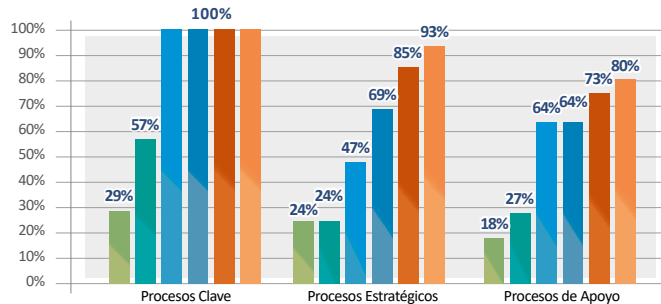
Desde la Comisión de procesos se ha llevado el seguimiento de la implantación y medición de los indicadores, y se ha continuado con la formación para apoyar el desarrollo del proyecto en la Clínica.

## → Calidad percibida

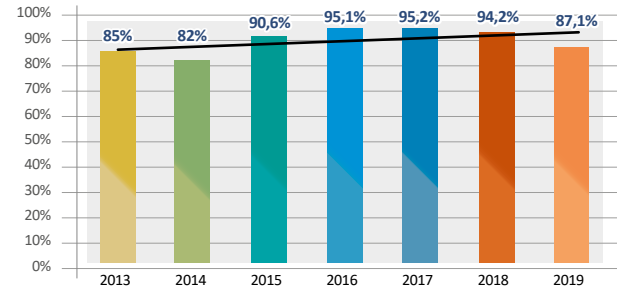
### Satisfacción de pacientes: evolución 2013 - 2019

A lo largo de 2019 se han realizado encuestas a pacientes tanto telefónicas como en papel. Los principales resultados son los siguientes:

#### GESTIÓN POR PROCESOS % de procesos desarrollados

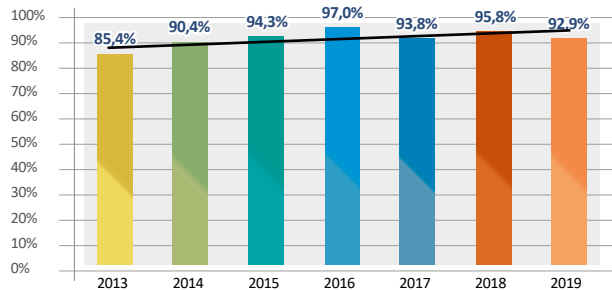


#### SATISFACCIÓN CLIENTES PREDISPOSICIÓN DEL PERSONAL



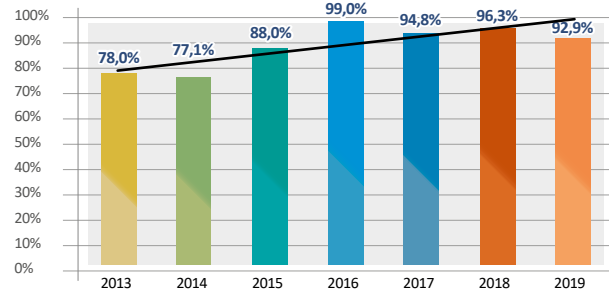
### SATISFACCIÓN CLIENTES

#### INTIMIDAD PERSONAL



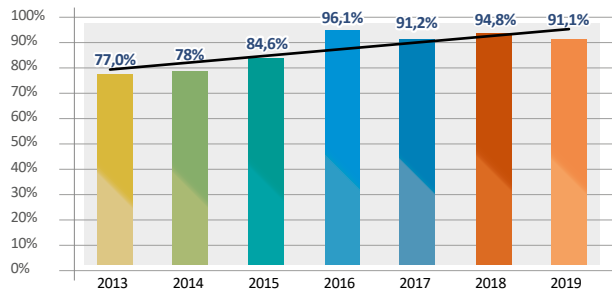
### SATISFACCIÓN CLIENTES

#### LIMPIEZA DE INSTALACIONES



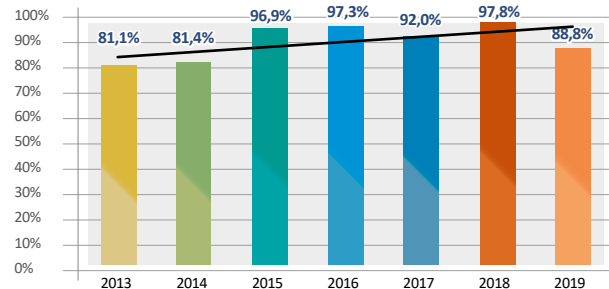
### SATISFACCIÓN CLIENTES

#### COMODIDAD ZONAS COMUNES

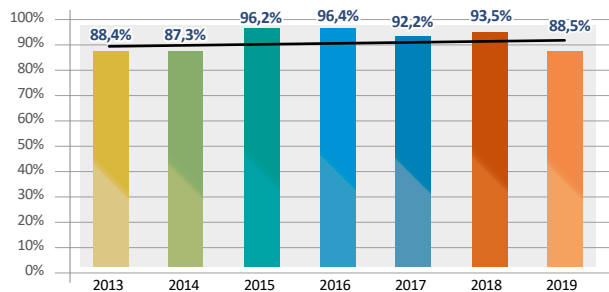


### SATISFACCIÓN CLIENTES

#### RECOMENDACIÓN DEL CENTRO



### SATISFACCIÓN CLIENTES GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL



### Índice de reclamaciones oficiales

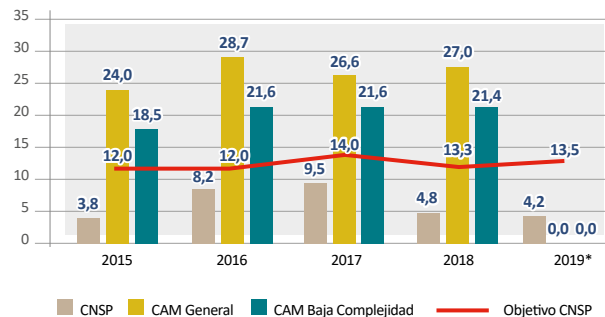
El número de reclamaciones por cada 10.000 actos asistenciales se mantiene en niveles bajos, teniendo en cuenta los datos publicados por el *Observatorio de resultados del Servicio Madrileño de Salud* de los Centros Sanitarios de la Comunidad de Madrid.

Los resultados de la Clínica cumplen el objetivo anual fijado y se mantienen por debajo de la media de los centros sanitarios de la Comunidad de Madrid y de los centros de baja compleji-

dad durante el período de 2015 a 2018 (\*pendiente de publicar los datos de 2019).

Esto es consecuencia de nuestra política de orientación a los pacientes y de priorizar su atención y su bienestar. Las reclamaciones llevan un seguimiento pormenorizado y son atendidas al momento.

### ÍNDICE DE RECLAMACIONES OFICIALES nº de reclamaciones / 10.000 actos asistenciales CNSP vs Comunidad Autónoma de Madrid



## Compromiso con la Calidad

La Clínica Nuestra Señora de la Paz, en su compromiso con la calidad, uno de los valores principales de la Orden, obtuvo en octubre de 2018 la acreditación 400+ según el modelo Europeo de excelencia empresarial EFQM. En 2018 se alcanzó por primera vez el nivel 400+, lo que ratifica ese compromiso con la excelencia en la gestión.



2004	Implantación del modelo EFQM en la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios.
2007	Hacia la excelencia. Identificación, documentación e implantación de procesos.
2008	Obtención del Sello Compromiso con la Excelencia 200+. Septiembre de 2008.
2010	Renovación del Sello de Compromiso con la Excelencia 200+ del modelo EFQM.
2013	Obtención del Sello 300+ del modelo EFQM en septiembre de 2013.
2015	Reconocimiento a la iniciativa de Calidad 2015.
2016	Obtención del Sello 300+ del modelo EFQM en julio de 2016.
2018	Obtención del Sello 400+ del modelo EFQM en octubre de 2018.
2019	Obtención de la acreditación en categoría plata de miembro de la Red HsH de la Comunidad de Madrid (Red de Hospitales sin Humo).



## 5. Docencia

### → Unidad Docente Multiprofesional de Salud Mental (UDMSM)

En el año 2011, la Organización San Juan de Dios Salud Mental - Orden Hospitalaria San Juan de Dios- fue acreditada como Unidad Docente Multiprofesional de Salud Mental (UDMSM). Desde mayo de 2012 se acoge la formación de residentes en las disciplinas de Psiquiatría, Psicología Clínica y Enfermería en Salud Mental. La Clínica dispone de plazas para rotantes MIR, PIR y EIR. La UDMSM es unidad docente asociada a otras unidades docentes.



RESIDENTES	AÑO 2017			AÑO 2018			AÑO 2019		
	MIR	PIR	EIR	MIR	PIR	EIR	MIR	PIR	EIR
UDM SAN JUAN DE DIOS			2		1	3	1	2	2
H. U. 12 DE OCTUBRE	1		1	1	2	2	1	3	2
H. U. GREGORIO MARAÑÓN								2	
FUNDACIÓN JIMÉNEZ DÍAZ			3			4			2
HOSPITAL CENTRAL DE LA DEFENSA	2	1							
H. DR. RODRIGUEZ LAFORA	2	2			1			1	
H. U. LA PAZ	2	1		4	1		3	2	
H. U. LA PRINCESA	2	2		2	2		4	1	
H. U. NTRA. SRA. DE LA CANDELARIA	1								
H. U. PUERTA DE HIERRO	1	1					1		
H. U. GETAFE	2			2			1		
HOSPITAL DE SEGOVIA				1			1		
H. U. ÁVILA							1		
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>6</b>

## → Docencia de pregrado, grado y postgrado

### Subcomisión Facultativa

En la Clínica Nuestra Señora de la Paz, durante el año 2019, han rotado 51 alumnos de Medicina.

CATEGORÍA	CENTRO DOCENTE	Nº ALUMNOS
GRADO MEDICINA 5º CURSO	UNIVERSIDAD CEU	34
GRADO MEDICINA 2º CURSO	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA	18
<b>TOTAL ALUMNOS</b>		<b>51</b>

### Subcomisión de Enfermería

En la Clínica Nuestra Señora de la Paz, durante el año 2019, han rotado 46 alumnos de las diferentes disciplinas lideradas por la Subcomisión de Enfermería. Se distribuye como sigue:

CENTRO DOCENTE	ALUMNOS
GRADO EDUCACION SOCIAL DON BOSCO	2
GRADO EDUCACION SOCIAL LA SALLE	1
GRADO ENFERMERÍA U.REY J.CARLOS I	3
GRADO ENFERMERÍA COMILLAS	5
GRADO ENFERMERÍA SAN RAFAEL NEBRIJA	8
TECNICO EN ANIMACIÓN SOCIOCULTURAL ALARNES	1
TECNICO EN INTEGRACIÓN SOCIAL CFP ESPECIALIZADA CIEMPOZUELOS	1
GRADO TRABAJO SOCIAL LA SALLE	1
GRADO TERAPIA OCUPACIONAL U. REY J.CARLOS I	20
TERAPIA OCUPACIONAL WEST COAST	3
ERASMUS ENFERMERÍA UNIVERSIDAD SAN RAFAEL NEBRIJA	1
<b>TOTAL ALUMNOS</b>	<b>46</b>

## Convenios

Se mantienen convenios de colaboración con numerosas Universidades para la realización de prácticas de universitarios y formación profesional.

MEDICINA	PSICOLOGÍA	ENFERMERÍA	TRABAJO SOCIAL	TERAPIA OCUPACIONAL	COMUNES "CIENCIAS DE LA SALUD"
UNIVERSIDAD SAN PABLO CEU	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID	UNIVERSIDAD PONTIFICIA COMILLAS	UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS	UNIVERSIDAD DE CASTILLA LA MANCHA	UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID	CENTRO DE FORMACION PROFESIONAL SAN JUAN DE DIOS	UNIVERSIDAD PONTIFICIA DE COMILLAS	UNIVERSIDAD DE LA SALLE	UNIVERSIDAD SALAMANCA
UNIVERSIDAD ALFONSO X EL SABIO	UNIVERSIDAD PONTIFICIA DE COMILLAS	WEST COAST UNIVERSITY	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID	WEST COAST UNIVERSITY	
	UNIVERSIDAD CARDENAL CISNEROS				
	UNED				
	UNIVERSIDAD EUROPEA DE MADRID				
	UNIVERSIDAD SAN RAFAEL NEBRIJA				

## → Satisfacción

### Satisfacción de Especialistas en Formación

PREGUNTAS	% SATISFACCIÓN
PROCESO DE ACOGIDA EN EL CENTRO	92,5%
VALORACIÓN DE PÁGINA WEB, ACCESO A BIBLIOTECA, LIBROS ELECTRÓNICOS, REVISTAS, BASES DE DATOS	91,1%
VALORACIÓN DE LA ADAPTACIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN INDIVIDUAL A LOS CONTENIDOS DE TU ESPECIALIDAD	93,3%
FACILIDADES DEL EQUIPO DE FORMACIÓN PARA EL APRENDIZAJE DE TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DIAGNÓSTICOS Y TERAPÉUTICOS	93,3%
CUMPLIMIENTO DEL CALENDARIO DE ROTACIONES	88,9%
SUPERVISIÓN Y APOYO RECIBIDO POR EL PERSONAL	95,6%
FORMACIÓN RECIBIDA EN LAS ROTACIONES	91,1%
SUPERVISIÓN DEL RESPONSABLE EN LAS GUARDIAS	95,0%
ANTELACIÓN CON LA QUE SE COMUNICAN LAS SESIONES CLÍNICAS, SESIONES BIBLIOGRÁFICAS Y SEMINARIOS	95,6%
INFORMACIÓN RECIBIDA EN INVESTIGACIÓN	82,2%
APOYO DEL EQUIPO DE INVESTIGACIÓN PARA LLEVAR A CABO PUBLICACIONES, PARTICIPACIONES EN CONGRESOS Y TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN	86,7%
APOYO Y TUTORIZACIÓN REALIZADA POR TU TUTOR PRINCIPAL	97,8%
VALORACIÓN GLOBAL DE LA FORMACIÓN SANITARIA ESPECIALIZADA	95,6%
<b>MEDIA GLOBAL</b>	<b>92,2%</b>

## Satisfacción por Especialista

ESPECIALISTA EN FORMACIÓN	MIR	PIR	EIR
% DE SATISFACCIÓN	92,3%	91,2%	92,6%

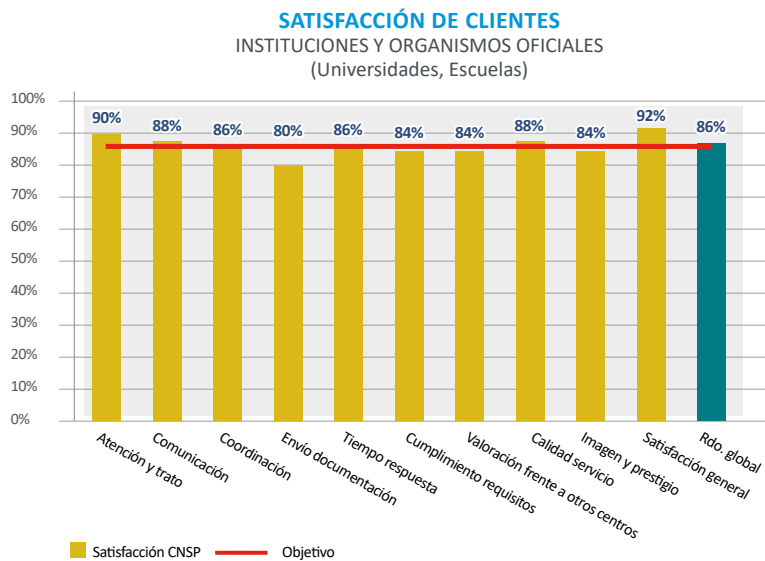
## Satisfacción del Residente de otras Unidades Docentes

CENTRO	PROGRAMA FORMATIVO Y OBJETIVOS	FORMACIÓN	EQUIPO DE TRABAJO	ÁMBITO PRÁCTICO DE LA FORMACIÓN	ÁMBITO TEÓRICO DE LA FORMACIÓN	TOTAL SATISFACCIÓN
<b>CLÍNICA NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ</b>	<b>94,5%</b>	<b>93,3%</b>	<b>98,5%</b>	<b>95,2%</b>	<b>81,6%</b>	<b>93,1%</b>
CNSP - MIR	96,1%	95,7%	100,0%	99,2%	87,7%	96,4%
CNSP - PIR	93,3%	89,0%	93,0%	86,0%	74,0%	87,1%
CNSP - EIR	92,2%	91,8%	100,0%	95,0%	76,0%	91,7%

## Satisfacción de Alumnos de Grado

PREGUNTAS	TERAPIA OCUPACIONAL	INTEGRADOR SOCIAL	ENFERMERÍA	EDUCACIÓN SOCIAL	MEDICINA	TOTAL
INTERÉS PREVIO	84,7%	100,0%	94,5%	93,3%	84,1%	86,9%
ASIGNACIÓN RESPONSABILIDADES	85,9%	100,0%	92,7%	86,7%	76,9%	83,4%
PLAN DE ACTIVIDADES	91,8%	100,0%	92,7%	100,0%	82,1%	87,9%
INSTALACIONES	92,9%	80,0%	90,9%	100,0%	88,3%	90,5%
PLANIFICACIÓN	97,6%	80,0%	92,0%	100,0%	84,8%	90,3%
INTEGRACIÓN EN EQUIPO	98,8%	100,0%	100,0%	93,3%	86,9%	93,1%
SUPERVISIÓN	98,8%	100,0%	98,2%	93,3%	91,7%	95,1%
COMUNICACIÓN CON TUTOR	100,0%	100,0%	92,7%	93,3%	90,3%	93,8%
TRATO, AMABILIDAD Y ACOGIDA	98,8%	100,0%	100,0%	93,3%	95,9%	97,4%
UTILIDAD	98,8%	100,0%	98,2%	100,0%	90,3%	94,8%
EXPECTATIVAS CUBIERTAS	96,5%	100,0%	94,5%	100,0%	91,0%	93,8%
SATISFACCIÓN GENERAL	96,5%	100,0%	98,2%	100,0%	91,7%	94,8%
<b>MEDIA GLOBAL</b>	<b>95,1%</b>	<b>96,7%</b>	<b>95,4%</b>	<b>96,1%</b>	<b>87,8%</b>	<b>91,8%</b>

## Satisfacción de Organismos Oficiales





## 6. Personas y Formación Continuada

En el 2018 se incrementa la plantilla estructural, fte (equivalente a tiempo completo), debido a la consolidación de la Unidad Infantojuvenil y la implantación de la Unidad de Trastorno Bipolar, que se afianza en el 2019. Se refuerza también en el 2019 la Unidad de Agudos.

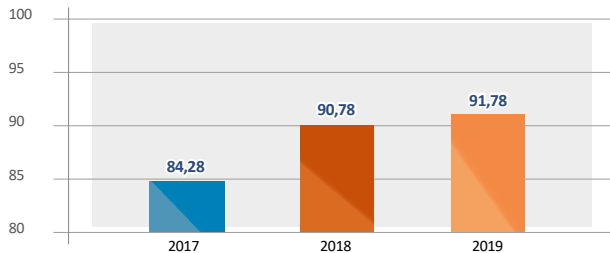
Con el ánimo de mantener una plantilla estable, se van transformando anualmente en indefinido contratos temporales. La pequeña bajada en el 2019 obedece a las excedencias producidas a finales de 2018 y durante 2019, sustituidas con contratos temporales.

Se consolidó en el 2018 las Unidades Infanto-Juvenil y Trastorno Bipolar, incrementándose la plantilla en las categorías de Auxiliares de Enfermería, Enfermeros, Médicos, Psicólogos.

En el 2019 año se refuerza esta última Unidad, así como Psiquiatría de Agudos, con mayor jornada de Médico Psiquiatra y



### PLANTILLA ESTRUCTURAL - FTE

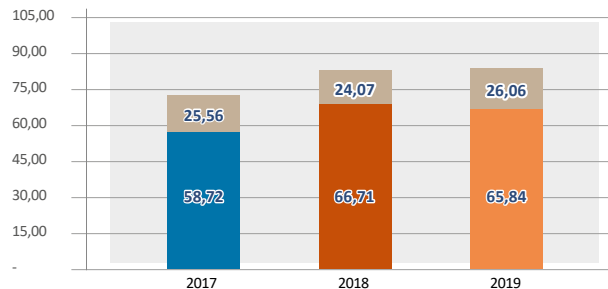


Psicólogo Clínico. Aumentó la presencia de la Agente de Pastoral, así como la de Educadores, Terapeutas Ocupacionales, Animadores Socioculturales, en el 2017

En el pasado 2017 se promovió al Coordinador Médico a Director Médico y al Graduado Social a Coordinadora de Recursos Humanos.

Como viene siendo habitual en la Clínica, existe una mayor proporción de mujeres que de hombres. La ratio de mujeres se va incrementando ligeramente año a año.

### DISTRIBUCIÓN PLANTILLA SEGÚN MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

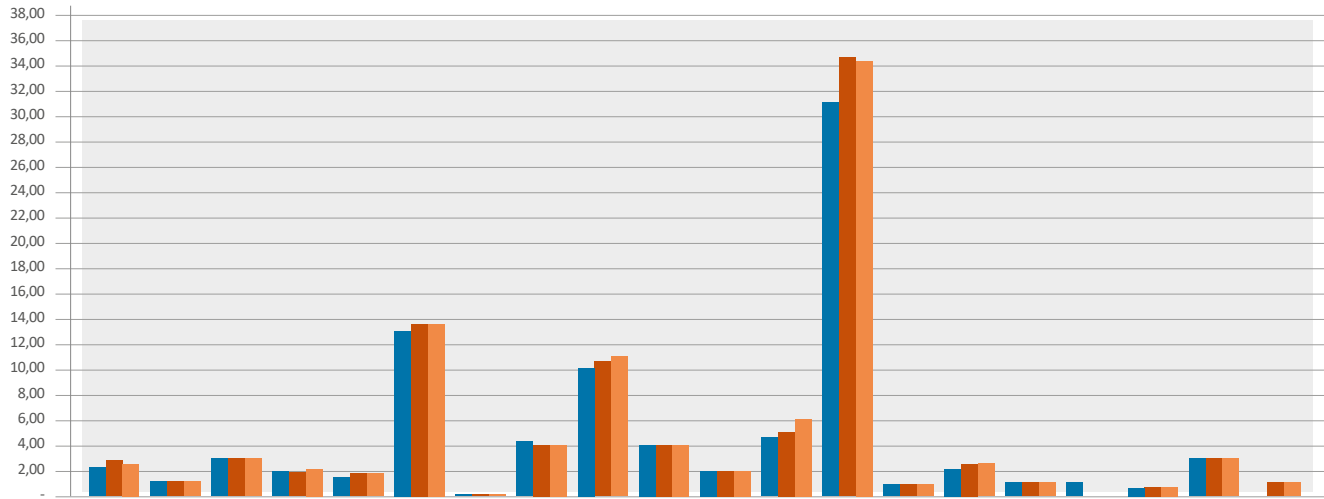


Pese a este porcentaje alto de mujeres y no estar obligada la Clínica por el volumen de plantilla, está elaborado y se está implantando un Plan de Igualdad.

Se vuelve a incrementar el porcentaje de absentismo debido a enfermedad común, fundamentalmente por la duración de los procesos.

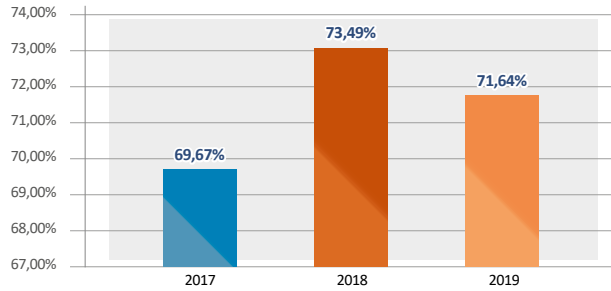
La ratio de absentismo por accidente no tiene mucha incidencia en el porcentaje general, aunque ha aumentado en el pasado año.

## EVOLUCIÓN PLANTILLA ESTRUCTURAL CATEGORÍAS

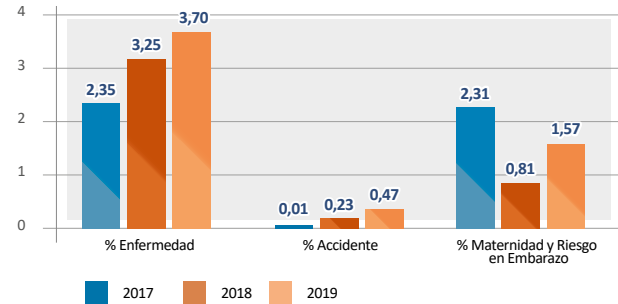


	Animador Socio-Cultural	Auxiliar Advtv.	Aux. S.S. Servicio	Ayte de Servicio	Educador	Enfermero	Farmacéutico	Médico Guardia	Médico Especialista	Oficial Advtv.	Enc.S.S. Generales	Psicólogos	T.C.A.E./Auxiliar Enfermería	Técnico Especialista Farmacia	Terapeuta Ocupacional	Trabajador Social	Graduado Social	Agente Pastoral	Coordinadores	Director Médico
■ 2.017	2,37	1,00	2,59	2,00	1,65	13,03	0,05	2,27	10,11	4,00	1,00	4,55	31,10	0,75	2,25	1,00	1,00	0,44	3,00	
■ 2.018	2,79	1,00	2,59	1,98	1,84	13,79	0,05	2,03	10,66	4,00	1,00	5,40	34,54	0,75	2,61	1,00	-	0,75	3,00	1,00
■ 2.019	2,52	1,00	2,59	2,25	1,84	13,77	0,05	2,03	11,10	4,00	1,00	6,11	34,51	0,75	2,64	1,00	-	0,75	3,00	1,00

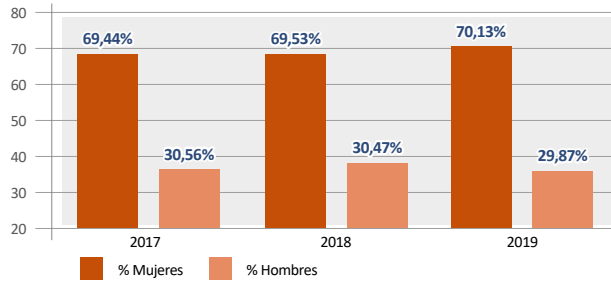
### % INDEFINIDOS



### % ABSENTISMO / CONCEPTO



### DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR SEXO



## → Formación

### Desglose Año 2019 Formación Interna

AÑO 2019		
NOMBRE DEL CURSO	HORAS	PROFESIONALES
TRABAJO EN EQUIPO	8	14
CONTENCIÓN E INMOVILIZACIÓN TERAPÉUTICA	10	25
FORMACIÓN BÁSICA EN PREVENCIÓN DE RIESGOS	2	5
SEGURIDAD DEL PACIENTE	30	4
BIOÉTICA	20	10
PRÁCTICA NEGOCIACIÓN COLECTIVA	25	1
METODOLOGÍAS DE GESTIÓN DE RIESGOS	50	3
ACTUALIZACIÓN FARMACOLÓGICA EN SALUD MENTAL	3	29
RECURSO PREVENTIVO	60	1
FORMACIÓN BÁSICA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	2	12



## Desglose Año 2019 Formación Externa

NOMBRE DEL CURSO	ORGANIZADOR	ÁREA	HORAS	PROFESIONALES
RELACIÓN DE AYUDA Y DUELO, ACOMPAÑAMIENTO EMOCIONAL Y ESPIRITUAL	HERMANAS HOSPITALARIAS	ENFERMERÍA	8	1
JORNADA "INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN MEDICINA"	INSTITUTO MIXTO DE INVESTIGACIÓN ESCUELA NACIONAL DE SANIDAD-UNED (IMIENS)	MÉDICA	16	2
XXVI FAMILIA Y ADICCIONES. MUJER Y PATOLOGÍA DUAL.	FUNDACIÓN FERMAD	ENFERMERÍA	8	3
CURSO DE NONIMAS	MADRID, SEDE DE UGT	ENFERMERÍA	19	1
III ENCUENTRO DÍA MUNDIAL DEL TRASTORNO BIPOLAR	ASOCIACIÓN TRASTORNO BIPOLAR DE MADRID	ENFERMERÍA	10	1
JORNADA PRESENTACIÓN PISO DE APOYO AL TRATAMIENTO FUNDACIÓN PADRE GARRALDA	FUNDACIÓN PADRE GARRALDA	TRABAJO SOCIAL	3	1
XIX JORNADAS ANPIR. PSICOLOGÍA CLÍNICA: UNA ESPECIALIDAD, DIFERENTES CONTEXTOS.	ASOCIACIÓN NACIONAL DE PSICÓLOGOS CLÍNICOS Y RISIDENTES	MÉDICA	20	2
III JORNADA TERAPIA OCUPACIONAL EN SALUD MENTAL : LA VOZ DE LA EXPERIENCIA	UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS	ENFERMERÍA	7	3
CURSO BÁSICO DE METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN EN CC DE LA SALUD	E.U. ENFERMERIA CIEMPOZUELOS	ENFERMERÍA	20	1
LA ATENCIÓN INFANTOJUVENIL EN LA CLÍNICA NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ	UDM CENTRO SAN JUAN DE DIOS CIEMPOZUELOS	ENFERMERÍA	2	1
JORNADA DE HUMANIZACIÓN EN LA ASISTENCIA DEL DOLOR	HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA SOFÍA	ENFERMERÍA	14	1
EXPERTO UNIVERSITARIO EN INVESTIGACIÓN ENFERMERA. BÚSQUEDA Y SÍNTESIS DE LA EVIDENCIA CIENTÍFICA	COLEGIO DE ENFERMERIA DE MADRID	ENFERMERÍA		1

NOMBRE DEL CURSO	ORGANIZADOR	ÁREA	HORAS	PROFESIONALES
VI CONGRESO INTERNACIONAL DE PATOLOGÍA DUAL	SOCIEDAD ESPAÑOLA DE PATOLOGÍA DUAL	MÉDICA	20	5
XXVII JORNADAS DE PASTORAL EN SALUD MENTAL . FAMILIA Y SALUD MENTAL	CASA DE EJERCICIOS NUESTRA SEÑORA DE LA ASUNCIÓN. ESCLAVAS DE CRISTO REY	PASTORAL / ENFERMERÍA	8	1
ENTRENAMIENTO EN PROTOCOLO DE SUICIDIO DESDE LA TERAPIA DIALÉCTICA CONDUCTUAL.TALLER TEÓRICO-PRÁCTICO SOBRE LA CLÍNICA DE PACIENTES CON RIESGO SUICIDA.	H.U. 12 OCTUBRE	MÉDICA	8	1
JORNADA : LA SALUD MENTAL	CASA DE ESPIRITUALIDAD CRISTO REY	ENFERMERÍA	8	2
V JORNADA DE TRATAMIENTOS EN TRASTORNO MENTAL RESISTENTE : ADICCIONES	CENTRO SAN JUAN DE DIOS DE CIEMPOZUELOS	ENFERMERÍA	5	2
"II JORNADA SOBRE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELLECTUAL SJD TRANSCULTURALIDAD Y DISCAPACIDAD INTELLECTUAL"	CENTRO SAN JUAN DE DIOS DE CIEMPOZUELOS	ENFERMERÍA	8	1
XII CONGRESO INTERNACIONAL Y XVII NACIONAL DE PSICOLOGÍA CLÍNICA	AEPC ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE PSICOLOGÍA CONDUCTUAL	PSICOLOGÍA	6	1
JORNADA : LAS COMUNIDADES MARCAN LA DIFERENCIA	MADRID SALUD	ENFERMERÍA	6	3
ENCUENTRO DE EQUIPOS LOCALES DE AGENTES DE PASTORAL - PROVINCIA BÉTICA	HOSPITAL SAN RAFAEL - GRANADA	ENFERMERÍA		2
JORNADA LA ENFERMERÍA Y RESPONSABILIDAD PROFESIONAL EN LA SALUD MENTAL	HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA PRINCESA	ENFERMERÍA	6	1
DIPLOMADO EN TRAUMATERAPIA SISTÉMICA INFANTO-JUVENIL	IFIV.	MÉDICA		1





## 7. Trabajo Social

Las funciones del trabajo social en la Clínica Nuestra Señora de la Paz se centran en la ejecución de los siguientes objetivos:

- Ofrecer información y asesoramiento sobre los recursos sanitarios y sociales existentes y su correcto uso, a la vez que facilitar el acceso a los mismos a los pacientes.
- Derivación a recursos de la red de salud mental.
- Desarrollar actividades de prevención, promoción, asistencia, rehabilitación y reinserción social desde una dimensión social y comunitaria.
- Promover la toma de conciencia de los pacientes sobre su autorresponsabilidad en su enfermedad, así como ayudarlo a tomar decisiones para la solución de sus problemas, posibilitando el desarrollo de su autonomía personal.
- Identificar y atender la problemática social del paciente y de su familia, prestando especial atención a las situaciones de riesgo social.
- Trabajar de forma coordinada con el resto del equipo.

INTERVENCIONES DE TRABAJO SOCIAL 2019		
EVOLUTIVOS	INFORMES	PACIENTES ATENDIDOS
614	29	259



## 8. Desarrollo Solidario: Obra Social, Bienhechores y Voluntariado

Constituye uno de los pilares fundamentales de la Orden de San Juan de Dios. Los ámbitos que lo integran forman parte de nuestra identidad institucional (voluntariado, obra social y cooperación internacional).

El objetivo de Desarrollo Solidario es identificar y atender necesidades de colectivos y personas vulnerables o en riesgo de exclusión social, movilizando todos los recursos a nuestro alcance. Queremos impulsar una acción colectiva que contribuya a la construcción de una sociedad más justa y solidaria.

No podemos olvidar que estos ámbitos están interrelacionados por lo que existen sinergias entre ellos con objetivos comunes.

### → Voluntariado

El área de voluntariado forma parte consustancial de nuestra institución y su aportación es clave en tareas de acompañamiento y humanización de la asistencia. Constituye uno de los pilares fundamentales de la Orden de San Juan de Dios. Los ámbitos que lo integran forman parte de nuestra identidad institucional (voluntariado, obra social y cooperación internacional).

El objetivo de Desarrollo Solidario es identificar y atender necesidades de colectivos y personas vulnerables o en riesgo de exclusión social, movilizando todos los recursos a nuestro alcance. Queremos impulsar una acción colectiva que contribuya a la construcción de una sociedad más justa y solidaria.

No podemos olvidar que estos ámbitos están interrelacionados por lo que existen sinergias entre ellos con objetivos comunes.

Las actividades que se llevan a cabo en la Clínica Nuestra Señora de la Paz desde el voluntariado son:

PROGRAMAS ASISTENCIALES		
ÁMBITO DE ACTUACIÓN	ACTIVIDAD	TAREA
SALUD MENTAL	ACOMPAÑAMIENTO ASISTENCIAL	ACOMPAÑAMIENTO INTERNO
SALUD MENTAL Y ADICCIONES	ACOMPAÑAMIENTO ASISTENCIAL	ACOMPAÑAMIENTO EXTERNO
SALUD MENTAL Y ADICCIONES	TALLERES	APOYO Y SUPERVISIÓN
SALUD MENTAL Y ADICCIONES	EVENTOS PUNTUALES	ORGANIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN
FAMILIAIRES Y SALUD MENTAL	APOYO SAER	MÚSICA PARA INTERIORIZAR CELEBRACIÓN EUCARISTÍA

PROGRAMAS OBRA SOCIAL		
SALUD MENTAL	MERCADILLO SOLIDARIO	PREPARACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y SUPERVISIÓN
EXCLUSIÓN SOCIAL	BANCO DE ALIMENTO	RECUENTO Y PREPARACIÓN DE BOLSAS RECEPCIÓN DE FAMILIAS Y ENTREGA DE ALIMENTOS

PROGRAMAS VOLUNTARIADO PROFESIONAL		
SALUD MENTAL Y ADICCIONES	BELLEZA SOLIDARIA	ACOMPAÑAMIENTO A PELUQUERÍA Y ESTÉTICA CORTAR Y PEINAR
SALUD MENTAL	TALLERES VIRTUALES ZOOM	APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO VIRTUAL A TRAVÉS DE TALLERES

VOLUNTARIADO 2019	
VOLUNTARIOS	43
INTERVENCIONES	5521
ASISTENCIA	1112

## → 8.2. Obra social

En la Obra Social San Juan de Dios se trabaja para mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran en situación de exclusión social, atendiendo a las necesidades detectadas a través de donaciones realizadas por personas, entidades, empresas e instituciones (bienhechores), con la finalidad de:

- Promover la solidaridad para ofrecer una atención integral, que tenga en cuenta las diferentes dimensiones de la persona (física, psicológica, social y espiritual)
- Sensibilizar a la sociedad para romper los prejuicios y estigmas que sufren los colectivos más desfavorecidos y fomentar su inclusión social.

## ¿Cómo utilizamos nuestro fondo de obra social?

- Financiando los programas que la Orden Hospitalaria San Juan de Dios destina a los colectivos más vulnerables, que no disponen de recursos económicos, coberturas sociales o sanitarias ni red de apoyo.
- Sosteniendo proyectos de las Obras Sociales en los países en vía de desarrollo.
- Dando respuestas a las necesidades concretas de los/as pacientes y sus familias detectadas en nuestra Clínica.
- Cubriendo necesidades sociales demandadas por la población.
- Desarrollando programas de acción social y sanitarias en España o programas de Cooperación Internacional.

En la Clínica Nuestra Señora de la Paz se llevan a cabo varios programas desde el área de desarrollo solidario. Todos los programas se llevan a cabo o bien con pacientes/familias del centro o con usuarios derivados de Servicios Sociales de distrito

**Garantía alimentaria:** En la actualidad son 20 las familias que acuden con carácter mensual a recoger estos productos.

PROGRAMA GARANTÍA ALIMENTARIA	
ENTREGA DE ALIMENTOS NO PERECEDEROS Y VALES CANJEABLES	
Nº DE FAMILIAS	20
Nº ATENCIONES	5402
AYUDAS CONCEDIDAS	11.891,53 €
VALES ENTREGADOS	4.320,00 €

**Necesidades personales:** destinada a personas sin recursos económicos suficientes y que tras valoración técnica se considera necesario cubrir una necesidad específica. Va destinada tanto a pacientes como a familias derivadas de servicios sociales de zona.

**Ropa y calzado:** Mensualmente se proporciona ropa a las diferentes unidades del centro para aquellos pacientes que precisen de dicha ayuda.

**Transporte:** destinado a pacientes que deben continuar su tratamiento en los centros de día y que no cuentan con suficientes recursos económicos. También va destinada esta ayuda a familias en situación de exclusión social.

PROGRAMAS URGENCIA SOCIAL		
PROYECTOS	ATENCIONES	AYUDAS CONCEDIDAS
NECESIDADES PERSONALES	25	594,52€
ROPA Y CALZADO	425	7.476,74 €
TRANSPORTE	27	1.061,45 €

**Programa atención a la infancia:** pretende facilitar la integración del menor en su medio, contribuyendo a una normalización de las situaciones de precariedad y déficit socio-económico por las que atraviesan sus familias.

PROGRAMA ATENCIÓN A LA INFANCIA		
PROYECTOS	ATENCIÓNES	AYUDAS CONCEDIDAS
BECA ESCOLAR	146	2.175,00 €
VALES CANJEABLES HUMANA	83	1.170,00 €

**Mercadillo Solidario:** Se venden artículos realizados por los pacientes Hospital de Día de Psiquiatría y otros que son donados por Bienhechores. Los fondos que se recaudan van destinados a actividades culturales, de ocio y tiempo libre que realizan los pacientes mencionados.

MERCADILLO SOLIDARIO	
RECAUDADO	569,30 €

DONANTES			DONACIONES	
SIMPATIZANTES	PERIÓDICOS	PUNTUALES	ECONÓMICAS	ESPECIE
76	93	17	16.134, 00 €	18.818,00 €



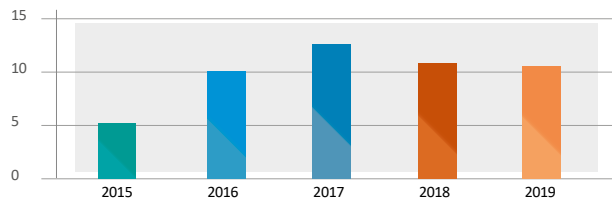


## 9. Servicio de Atención Espiritual y Religiosa (Saer)

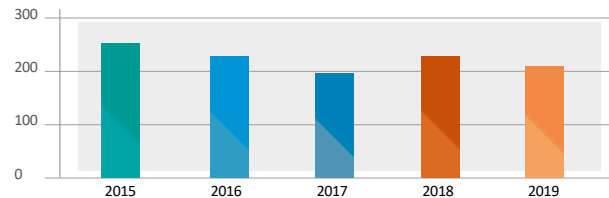
En relación a los integrantes del Servicio de Atención Espiritual y Religiosa (SAER) de la Clínica, durante el años 2019 el número de miembros del Consejo SAER se ha mantenido siendo su composición la siguiente: 1 Hermanos de San Juan de Dios (Consejero Delegado), 3 colaboradores y la presencia de 3 responsables (gerencia, dirección médica y coordinador de enfermería). Además, el equipo de pastoral cuenta con 3 colaboradores más (2 profesionales y un voluntario) que colaboran con algunas acciones propias del servicio.

La evolución del total de intervenciones realizadas permanece más o menos constante. Se ha procurado cubrir el 100% de las necesidades de todas las personas ingresadas que lo han solicitado, habiéndose realizado un total de 219 acompañamientos. Este dato supone un 16,8 % respecto al total de ingresos de 2019. Resulta fundamental la presencia del servicio en todas las áreas de la clínica, así como en los equipos multidisciplinares para poder ofrecer una adecuada asistencia integral y de calidad.

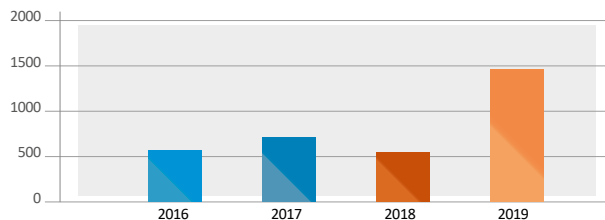
**INTEGRANTES DEL SAER**



**ACOMPañAMIENTOS SAER**



## PARTICIPACIÓN EN GRUPOS



La satisfacción de necesidades religiosas también ha sido cubierta, dando respuesta a 33 solicitudes para recibir la Comunión Diaria o el sacramento de la Reconciliación, y teniendo una participación en las Celebraciones Eucarísticas de 1.116 personas en todo el año (con una media aproximada de 20 residentes por día en las 55 misas celebradas durante el 2019).

Se han llevado a cabo más grupo en las unidades desde pastoral (coro, reflexión, valores, etc...) en los que han participado 1.467 personas, más del doble que el año pasado.

Se ha dado continuidad a la propuesta para familiares y personas atendidas en plantas de psiquiatría, denominada "Música para la Interioridad" los Miércoles de 16:45 a 17:45, con una media de participación de 10 personas/día.



El SAER continúa velando por que todos los profesionales del centro que lo requieran se sientan atendidos. Ha continuado colaborado en la consolidación de los grupos de Humanización y Eventos.

A nivel formativo desde 2016 continúan llevan a cabo 2 acciones formaciones al año para colaboradores. La primera de este año fue próximo a la festividad de San Juan de Dios, con el nombre "San Juan de Dios y su enfermedad" impartida por Calixto Plumed O.H. En segundo lugar se tuvo la ponencia "Promoción de la salud espiritual" de Begoña Moreno (responsable provincial) y Elena Iglesias (agente pastoral del centro). Además, se ha participado en la formación de los voluntarios de la Clínica.



El SAER procura crear espacios de reflexión y evangelización con un lenguaje cercano y actual, para lo cual continúa con la publicación de la Hoja Informativa mensual “Súmate a la Hospitalidad”, que cumplió 50 números en su II época. En todas ellas contamos con participación de colaboradores de la Clínica. Y con presencia semanal todos los domingos en redes sociales @cnsdlp (Twitter y Facebook).



El SAER ha estado presente y ha participado en todas las iniciativas que se han propuesto desde la Provincia Bética, (encuentros, formación, actividades, etc.) así como en relación con la parroquia cercana (San Juan Bautista) y la Conferencia Episcopal. Se da difusión a toda la cartelería que nos llega desde el Arzobispado y el Consejo Diocesano de Misiones.



## 10. Comunicación y Redes Sociales

### → Comunicación como vía de ayuda a los demás

La Clínica Nuestra Señora de La Paz dispone de un departamento de Comunicación propio desde el año 2016. Durante estos tres años, se ha podido observar cómo la comunicación se ha convertido en un área fundamental para cumplir con los objetivos marcados por la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios.

Desde la voluntad de servicio a los demás de la Orden Hospitalaria, no se puede entender este apoyo sin que sea comunicado, dado a conocer a los demás para, por tanto, conseguir ayudar al mayor número de personas posible.

Este trabajo se realiza de forma coordinada con la Estrategia de Comunicación e Imagen de la Provincia Bética, mediante una labor continuada y constante, a través de la que se quiere llegar a la sociedad en general, y a las personas más cercanas a la institución, en particular.

La Clínica Nuestra Señora de La Paz tiene unas peculiaridades que aportan gran valor a la sociedad, pero en muchas ocasiones esto es desconocido. Por ello, el departamento de Comunicación utiliza variados canales, destinados a públicos diferentes, para intentar llegar a quienes puedan necesitar los servicios de la clínica.

## → Comunicar desde la Humanización y la Hospitalidad

Dos de los ejes sobre los que sustenta el departamento son la Humanización y la Hospitalidad. Valores de la Orden Hospitalaria que rigen todas y cada una de las áreas de la institución. Esto cobra mayor sentido al hablar de personas con enfermedades mentales o que luchan para superar sus adicciones.

Desde el departamento de comunicación se informa con unas líneas claras: la desestigmatización de las personas con enfermedad mental y la ayuda a las personas que viven en situaciones de especial vulnerabilidad. Ya sea en términos de salud, de necesidad económica o de acompañamiento.

## → Canales

Comunicación convencional centrada en las relaciones de un Gabinete de Prensa con los medios de comunicación.

- Notas de prensa
- Fotonoticias
- Noticias
- Revista San Juan de Dios
- Comunicación online: a través de Páginas web, Redes sociales: Facebook, Twitter, Youtube y Flickr

De esta forma, se ofrece a la sociedad una imagen renovada, fresca y abierta a través de unas mejores relaciones con los medios y a través de las nuevas vías online, en combinación con el esfuerzo que también ha hecho para modernizarse a través de la investigación, la inversión en nuevo equipamiento y un trabajo continuo con la excelencia como objetivo.



## → Comunicación de calidad

Desde el principio se han cuidado los mensajes y las informaciones aportadas a los medios de comunicación para dar mensajes profesionales, accesibles a la población y con el máximo respeto hacia las personas que pudieran verse afectadas por alguna de las situaciones tratadas.

Algunos de los resultados obtenidos durante estos años ha sido conseguir ser fuente de referencia para los medios de comunicación, aparecer en medios de importancia nacional y fortalecer las relaciones mediáticas ya existentes.

En el área de comunicación interna, se va consiguiendo una mayor aceptación por parte de otros departamentos y consolidar el trabajo en la difusión de sus actividades, así como en la elaboración de cartelera y otras formas de comunicación.





**ORDEN HOSPITALARIA DE SAN JUAN DE DIOS**  
**Clínica Nuestra Señora de La Paz**

Clínica Nuestra Señora de La Paz  
López de Hoyos, 259  
28043 Madrid

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