

MEMORIA

2019



Hermanas
Hospitalarias

PROVINCIA DE ESPAÑA





Edita:

Hermanas Hospitalarias Provincia de España

Primera edición, 2020

 www.hospitalarias.es

 comunicacion@hospitalarias.es

Maquetación, diseño e infografías:
Visual Thinking Comunicación y Creatividad, SL.



NUESTRAS CIFRAS.....	10
COMPROMETIDOS CON LA SOSTENIBILIDAD	14
COMPROMETIDOS CON EL BUEN GOBIERNO	26
COMPROMETIDOS CON USUARIOS Y PACIENTES.....	36
COMPROMETIDOS CON NUESTROS COLABORADORES	48
COMPROMETIDOS CON NUESTROS PROVEEDORES	54
COMPROMETIDOS CON EL MEDIOAMBIENTE	58
COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD	62
CENTROS HOSPITALARIOS	74
COMPLEJO ASISTENCIAL BENITO MENNI CIEMPOZUELOS MADRID	75
HOSPITAL BEATA MARÍA ANA MADRID	76
CLÍNICA SAN MIGUEL - LRHP MADRID - EXTREMADURA	77
FUNDACIÓN PURÍSIMA CONCEPCIÓN	78
COMPLEJO ASISTENCIAL HERMANAS HOSPITALARIAS MÁLAGA	79
HOSPITAL SAN RAFAEL BARCELONA	80
BENITO MENNI COMPLEX ASISTENCIAL SALUT MENTAL BARCELONA	81
HOSPITAL MARE DE DÉU DE LA MERCÈ BARCELONA	82
HOSPITAL SAGRAT COR BARCELONA	83
C. PSICOPEDAGÓGICO NUESTRA SEÑORA DE MONTSERRAT GIRONA	84
CENTRO ASISTENCIAL HERMANAS HOSPITALARIAS BURGOS	85
CENTRO HOSPITALARIO BENITO MENNI VALLADOLID	86
CENTRO SOCIOSANITARIO HERMANAS HOSPITALARIAS PALENCIA	87
HOSPITAL AITA MENNI Y SERVICIOS SOCIALES AITA MENNI	88
CENTRO SOCIOSANITARIO NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN VALENCIA	89
CENTRO PAI MENNI A CORUÑA	90
CENTRO HOSPITALARIO BENITO MENNI ELIZONDO	91
CLÍNICA PSIQUIÁTRICA PADRE MENNI NAVARRA	92
CENTRO HOSPITALARIO PADRE MENNI SANTANDER	93
COMPLEJO ACAMÁN TENERIFE	94
CENTRO NEUROPSIQUIÁTRICO NUESTRA SRA DEL CARMEN ZARAGOZA	95





Matilde Porras
González
Superiora
provincial



Alberto Martín
de la Mata
Director gerente

COMPROMISO POR UNA HOSPITALIDAD SOSTENIBLE

En el año 2017 publicamos la primera Memoria de la recién creada Provincia de España, recogiendo toda la actividad de los centros de Hermanas Hospitalarias en España. La Memoria 2018 estuvo marcada por la celebración del Primer Capítulo Provincial, donde se aprueba el documento estratégico que nos marca el camino a andar hasta 2024.

En la Memoria 2019 damos un paso más y centramos su enfoque, para responder a una exigencia de dicho Capítulo, que nos impulsa a seguir desarrollando y dar una mayor visibilidad a la Responsabilidad Social de nuestra Institución, tanto a nivel provincial como de nuestros centros.

Hermanas Hospitalarias se caracteriza por ser una **Institución con propósito**. Nace con una clara vocación de responsabilidad con la sociedad y muy especialmente con las personas más vulnerables de aquella época: las mujeres con trastornos mentales severos; personas que estaban doblemente estigmatizadas por la sociedad.

Fiel a este propósito, la Institución no se ha conformado únicamente con llevar a cabo su misión hospitalaria a través de una atención sociosanitaria de calidad. Durante sus casi 140 años de recorrido, ha permanecido **sensible a las necesidades cambiantes de la sociedad** tratando de generar un impacto positivo con su actividad. Hemos contado para ello con otras muchas personas que configuran nuestra Comunidad Hospitalaria, hoy conocidas como grupos de interés: pacientes y familiares, profesionales y personas en prácticas, voluntariado y bienhechores, entre otros.

La Responsabilidad Social ha estado presente de forma natural en decisiones, proyectos y políticas de la Institución desde sus inicios. En los últimos años han sido numerosas las iniciativas desarrolladas en este ámbito tanto a nivel provincial como a nivel local. Son varios los centros que ya han publicado su Memoria de Responsabilidad Social y han introducido esta visión en muchas de sus actuaciones y nuestro compromiso es trabajar para que en los próximos años sean todos nuestros centros los que cuenten con ella.

Esta memoria recoge nuestra principal actividad desarrollada en el año 2019 y la presenta, como un ejercicio de transparencia, desde un triple enfoque social, económico y medioambiental.



SOBRE ESTA MEMORIA

Esta es la primera Memoria de Hermanas Hospitalarias España realizada desde una visión de Responsabilidad Social. Se destacan los principales desarrollos realizados en 2019 en materia social, económica y de buen gobierno y de gestión medioambiental.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



ALGUNAS DE LAS NOVEDADES QUE INCORPORA ESTA MEMORIA

Presentación de la información en base a los **principales grupos de interés** de la Institución: Usuarios y Pacientes, Colaboradores, Sociedad, Proveedores y Medio Ambiente.

Inclusión de dos nuevos ámbitos de información: Medioambiente y Buen Gobierno, sobre los que hasta la fecha no se reportaba.

Elaboración de esta Memoria tomando como referencia los Estándares **GRI (Global Reporting Initiative)**.

Incorporación de información sobre nuestra contribución al cumplimiento de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS)**.

PRINCIPIOS PARA LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA Y DEFINICIÓN DEL CONTENIDO



Para elaborar esta Memoria hemos tenido en cuenta los cuatro principios propuestos por la Guía “GRI 101: Fundamentos”:

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Muestra de qué forma, Hermanas Hospitalarias España, desde los centros y entidades vinculadas que la componen, ha dado respuesta a las necesidades y las expectativas de sus grupos de interés en el ejercicio 2019.

CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD

Rendimos cuentas sobre cómo contribuimos al desarrollo sostenible de nuestro entorno así como sobre nuestro desempeño dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad. Aspectos como seguridad y salud laboral, igualdad de trato y de oportunidades, inclusión social, buen gobierno y transparencia, conciliación laboral y familiar o respecto al medioambiente son abordados en esta Memoria.



MATERIALIDAD

Durante el último trimestre de 2019 comenzamos a trabajar en un análisis de materialidad sobre 21 aspectos económicos, sociales y ambientales que determinarán la profundidad con la que cada uno de ellos será abordado en la Memoria de RSI de 2020.

EXHAUSTIVIDAD

El alcance de la Memoria permite obtener una visión completa y exhaustiva del desempeño de la Institución así como de sus impactos sociales, económicos y ambientales más significativos en el periodo de referencia. A lo largo del documento se ha mantenido un equilibrio entre los diferentes temas abordados para dar coherencia al conjunto.

NUESTRAS CIFRAS

Hermanas Hospitalarias es una Institución de la Iglesia Católica, con carácter asistencial y sin ánimo de lucro, que trabaja desde hace más de 138 años, en la acogida, asistencia y cuidado especializado y sanador de personas con enfermedad mental, discapacidad intelectual y otras enfermedades, con preferencia por los más necesitados.



Fue fundada en Ciempozuelos-Madrid (España) el 31 de mayo de 1881, por **San Benito Menni**, junto con María Josefa Recio y María Angustias Giménez, quienes, profundamente sensibles al sufrimiento humano, unieron sus esfuerzos para dar respuesta a la situación de abandono sanitario y exclusión social de las mujeres con enfermedad mental de la época, aunando dos criterios fundamentales: **caridad y ciencia**.



*Sensibilidad por
los excluidos*



*Servicio a
los enfermos*



*Acogida
Liberadora*



Salud Integral



*Conciencia
Histórica*

INSTITUCIÓN CON PROPÓSITO

Podemos sintetizar todos nuestros valores en uno sólo:

HOSPITALIDAD,

valor humano esencial en los ámbitos social, asistencial y sanitario.

MISIÓN

Acogida, asistencia, cuidado especializado y preferente a las personas con trastornos, con discapacidad física o psíquica y otras enfermedades, teniendo en cuenta las necesidades y emergencias de cada tiempo y lugar, con preferencia por los más vulnerables de nuestra sociedad.

Todo ello, desde una visión y unas prácticas basadas en los principios de la rehabilitación y recuperación de las personas que promuevan proyectos vitales plenos, pretendiendo también la transformación hacia una sociedad más justa e inclusiva.



*Calidad
Profesional*



*Humanidad
en la atención*



*Ética en
toda Actuación*

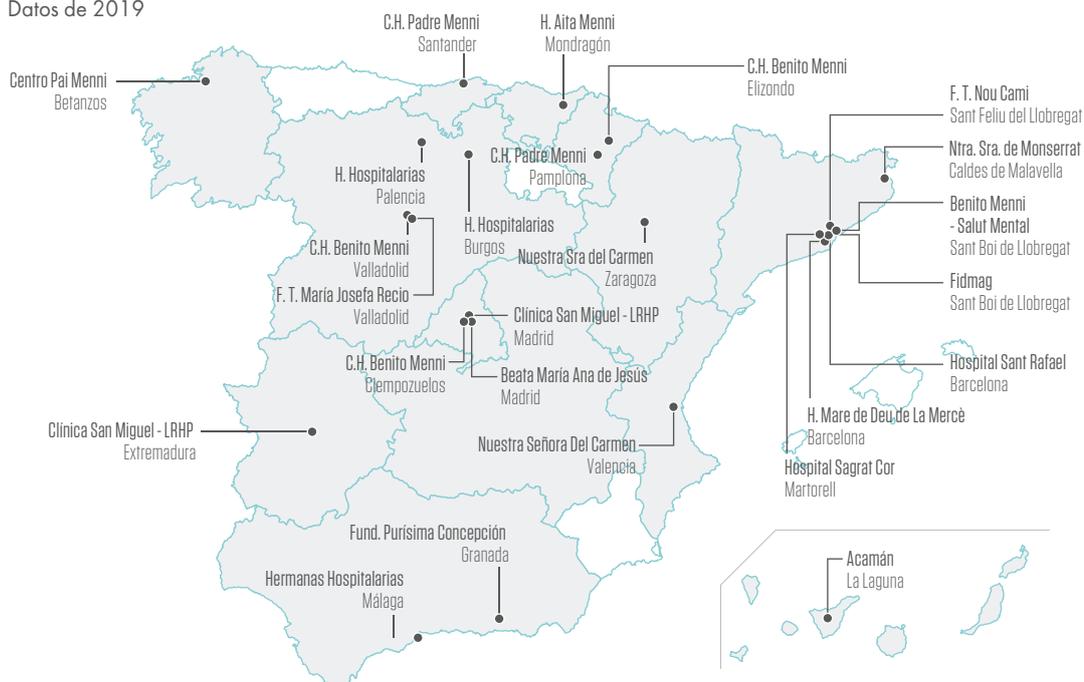


NUESTRAS CIFRAS

HERMANAS HOSPITALARIAS EN ESPAÑA

CENTROS EN ESPAÑA

Datos de 2019



19

CENTROS ASISTENCIALES*

2

HOSPITALES GENERALES

2

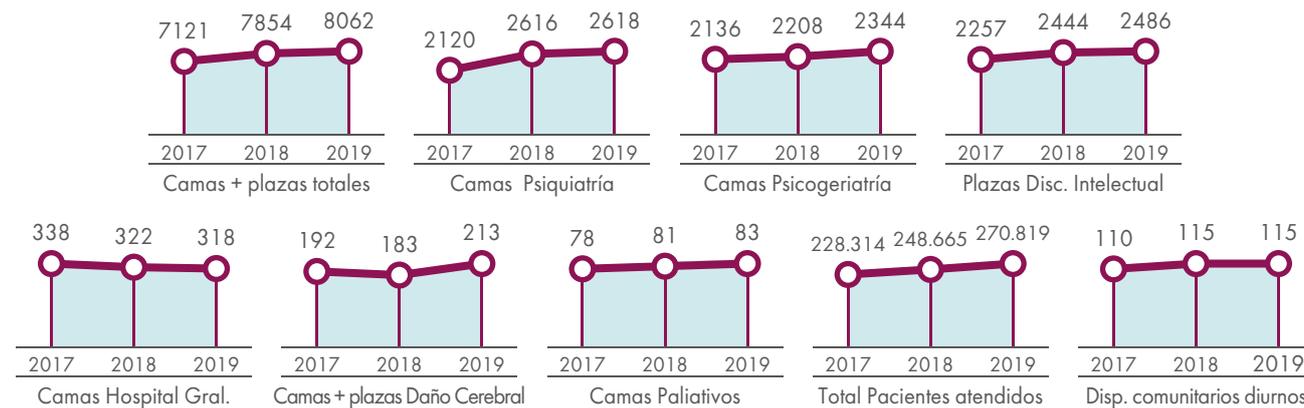
FUNDACIONES TUTELARES

1

FUNDACIÓN ESPECIALIZADA EN INVESTIGACIÓN

* Incluye Atención Sanitaria, Atención Sociosanitaria y Educación Especial

PRINCIPALES DATOS ASISTENCIALES



NUESTRAS LÍNEAS ASISTENCIALES



ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA Y SALUD MENTAL

Centrada en nuestro modelo de recuperación y empoderamiento de las personas. En todos nuestros centros contamos con programas de lucha contra el estigma y la discriminación.



DAÑO CEREBRAL

Trabajamos para la recuperación de su autonomía y reintegración social.



PSICOGERIATRÍA

Atención y modelo de cuidados centrado en la persona y libre de contenciones.



DISCAPACIDAD INTELLECTUAL

Empoderamiento, defensa de sus derechos e integración sociolaboral.



CUIDADOS PALIATIVOS

Acompañamiento espiritual en el final de la vida y apuesta firme por una muerte digna.



HOSPITAL GENERAL

Calidad técnica y calidez-proximidad en los cuidados.

CENTROS EN EL MUNDO



4

CONTINENTES

25

PAÍSES

83

CENTROS

HERMANAS HOSPITALARIAS EN EL MUNDO

Actualmente gestionamos **83 centros** y una amplia red asistencial de dispositivos comunitarios, estamos presentes en **25 países** repartidos por África, Asia, Latinoamérica y Europa, proyectando un camino de solidaridad constante con las personas atendidas en todo el mundo. Este trabajo se realiza gracias a la entrega humana y profesional de entorno a 1.000 hermanas, más de 11.780 colaboradores y numerosos voluntarios.

COMPROMETIDOS CON LA SOSTENIBILIDAD





GESTIÓN Y DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Con nuestra labor tratamos de dar respuesta a las expectativas y necesidades de las personas y los colectivos con los que nos relacionamos, y para ello, hemos considerado conveniente poner en marcha un **Plan de acción de grupos de interés**.

Para la identificación de nuestros grupos de interés hemos partido de los colectivos que conforman la Comunidad Hospitalaria: usuarios/pacientes, familiares, hermanas, colaboradores y personas en formación, voluntarios y bienhechores. Además, se han detectado otros actores igualmente relevantes para la Institución como proveedores, admi-

nistraciones públicas, asociaciones y ONG, instituciones académicas, medio ambiente y sociedad en general.

NUESTROS STAKEHOLDERS PRIORITARIOS SON USUARIOS Y PACIENTES, COLABORADORES, PROVEEDORES, MEDIO AMBIENTE Y SOCIEDAD

El siguiente paso fue la **priorización** de los mismos, considerando dos variables:

- El **impacto potencial** que nuestra actividad tiene sobre cada uno de ellos, tanto positivo como negativo.
- El **poder de influencia** que cada uno de ellos ejerce sobre la Institución.

De esta forma, los grupos de interés identificados como prioritarios son cinco: **Usuarios y Pacientes, Colaboradores, Proveedores, Medio Ambiente y Sociedad**. A cada uno de ellos esta Memoria le dedica un capítulo.

Con el propósito de garantizar un diálogo permanente, bidireccional y fluido que nos permita conocer en mayor profundidad la percepción de la Institución que cada colectivo tiene y cuáles son sus expectativas, contamos con diversos canales de escucha activa.

De forma complementaria, cabe destacar la importancia de esta Memoria como herramienta de comunicación, tanto interna como externa. Mediante su publicación anual, llevamos a cabo un ejercicio de **transparencia y rendición de cuentas** dando a conocer a la sociedad la información más relevante de nuestra actividad, desde un punto de vista social, económico, ambiental y de buen gobierno.



Sistemas de diálogo con grupos de interés

	Diálogo Permanente	Diálogo Periódico
 USUARIOS Y PACIENTES	Buzones de sugerencias Memorias de actividades/RSI Páginas Web Redes Sociales Grupos de trabajo	Medios de comunicación Encuestas de Satisfacción Celebraciones
 COLABORADORES	Portal del empleado Buzones de sugerencias Comités de Empresa Memorias de actividades/RSI Páginas Web Redes sociales Reuniones y Comisiones	Encuesta de satisfacción de colaboradores Newsletters Presentaciones: Plan de Gestión, Memoria Económica, etc. Celebraciones Medios de comunicación
 SOCIEDAD	Memorias de actividades/RSI Páginas Web Redes sociales	Jornadas científicas Jornadas de convivencias y puertas abiertas Medios de comunicación
 VOLUNTARIOS	Buzones de sugerencias Memorias de actividades/RSI Páginas Web Redes sociales Reuniones y Comisiones	Encuestas de Satisfacción Celebraciones Medios de comunicación
 BIENHECHORES	Memorias de actividades/RSI Páginas Web Redes sociales	Reuniones Celebraciones Medios de comunicación
 PROVEEDORES	Memorias de actividades/RSI Páginas Web Redes sociales	Reuniones Encuestas de satisfacción de usuarios con servicios Medios de comunicación

CONTRIBUCIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Hermanas Hospitalarias España tiene un compromiso firme con el cumplimiento de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** de Naciones Unidas, que marcan la Agenda global para los próximos 10 años.

Los **principales retos sociales, ambientales y económicos** a los que se enfrenta la sociedad actual, como la desigualdad de acceso a servicios básicos (educación, sanidad, agua potable, vivienda, empleo), el cambio climático, el consumo y la producción responsable o el crecimiento económico sostenible e inclusivo, están recogidos en los **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible**. Las 169 metas en las que se despliegan suponen la hoja de ruta a seguir por todos los agentes de la sociedad: gobiernos e instituciones públicas, empresas privadas, ONG y ámbito académico, entre otros.

UNA INSTITUCIÓN
ALINEADA CON EL
CUMPLIMIENTO DE LA
AGENDA GLOBAL 2030 DE
NACIONES UNIDAS

El grado en el que una organización puede contribuir a la consecución de cada uno de estos objetivos se ve condicionado por factores como su sector de actividad, su presencia geográfica o su tamaño. Desde Hermanas Hospitalarias apoyamos el cumplimiento de algunos ODS estratégicos para nuestra Institución.





COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD



FIN DE LA POBREZA

La lucha contra la pobreza forma parte de nuestra misión, al priorizar a los colectivos más vulnerables y apartados de nuestra sociedad.

Las personas con problemas de salud mental y otras discapacidades continúan sufriendo un fuerte estigma social y afrontan mayores obstáculos a la hora de integrarse en el mercado laboral, lo

que deriva a su vez en un menor poder adquisitivo, en dificultades para acceder a una vivienda, a actividades de ocio o deporte o a formación. Hermanas Hospitalarias España trabaja activamente en la **lucha contra el estigma** y cuenta con programas centrados en favorecer la autonomía de la persona y su inclusión en todos los ámbitos de la sociedad.

Además, a través de nuestra labor de **cooperación internacional al desarrollo**, llevamos a cabo proyectos en Asia, América latina y África, que tratan de cubrir las necesidades socio-sanitarias de personas vulnerables que, de otra forma, no recibirían el tratamiento ni la medicación que necesitan.



SALUD Y BIENESTAR

A través de nuestra actividad principal socio-sanitaria contribuimos de forma directa a este objetivo. La humanidad y la ética en la atención, así como un **enfoque integral de la salud** (prevención, rehabilitación e integración social), caracterizan nuestro modelo asistencial. Esta forma de entender la atención al paciente, genera un impacto positivo en metas asociadas a este ODS como por ejemplo: el uso responsable de medicamentos, la prevención y tratamiento de enfermedades no transmisibles y el acceso universal a la salud. Nuestra aportación es garantizar una atención profesional y de calidad a nuestros usuarios y pacientes: personas con enfermedad mental, discapacidad intelectual, mayores y pacientes con daño cerebral adquirido, principalmente.

DESDE HERMANAS HOSPITALARIAS APOYAMOS EL CUMPLIMIENTO DE LOS ODS ESTRATÉGICOS PARA NUESTRA INSTITUCIÓN



IGUALDAD DE GÉNERO

Como no podía ser de otro modo en una Institución que nació con el propósito de ofrecer tratamiento a mujeres con problemas de salud mental, Hermanas Hospitalarias garantiza la **igualdad de trato y oportunidades de todas las personas**, independientemente de su género. Hacemos hincapié en sensibilizar sobre el doble estigma que sufre este colectivo. Al mismo tiempo, en el ámbito profesional, los procesos de ingreso, ascenso y evaluación se rigen por el principio de igualdad, como recoge nuestro Código de conducta.



ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

Progresivamente, con el fin de seguir ofreciendo la mejor atención a nuestros usuarios y pacientes, estamos llevando a cabo una renovación integral de nuestros centros en España. Entre las mejoras introducidas, hemos apostado por una **mejora de la eficiencia energética de las instalaciones**: sistemas de climatización, aislamiento adecuado de puertas y ventanas, equipamiento tecnológico más eficiente, así como la incorporación de fuentes de energía renovables, en concreto placas solares, en varios de nuestros centros.



TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

En la actualidad, Hermanas Hospitalarias España da empleo a más de 7.400 profesionales, en 17 Comunidades Autónomas. De ellos, el 77,3%

tiene contrato indefinido, muestra evidente de nuestra **apuesta firme por la creación de empleo estable y de calidad**. También a través de nuestras compras de bienes y servicios, que en más de un 98% se realiza a proveedores de ámbito nacional, impulsamos el crecimiento económico de nuestro entorno próximo.



REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Uno de los valores en los que se sustenta nuestra Institución es la **sensibilidad por los excluidos**. Nuestro Código de conducta establece que, en la actividad llevada a cabo por nuestros colaboradores, tanto asistencial como no asistencial, existe **igualdad de trato**, sin discriminación por razón de raza, género, edad, credo, orientación sexual, estado civil, capacidad diferenciada, condición social, orientación política, nacionalidad, o cualquier otra circunstancia.



ACCIÓN POR EL CLIMA

En los últimos años, hemos introducido paulatinamente diversas medidas orientadas a **reducir el impacto ambiental** que nuestra actividad puede producir, tanto en nuestra gestión interna mediante la creación de procedimientos, protocolos y políticas específicas y la mejora de nuestras instalaciones, como sensibilizando a la Comunidad Hospitalaria sobre la importancia de tener una actitud de lucha contra el cambio climático, también para nuestra salud.



INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

En nuestro propósito de aunar ciencia y humanidad en toda actuación, la investigación es un aspecto clave para la Institución al que se dedican importantes recursos humanos y económicos con el fin de **avanzar en la comprensión de las enfermedades mentales y en su tratamiento**, a través de investigación básica y clínica para conseguir su prevención, mejora y curación. FIDMAG, fundación de investigación de Hermanas Hospitalarias, es la encargada de liderar, impulsar y coordinar todas las actividades de investigación de nuestros 21 centros en España.



ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Creemos en el poder multiplicador que ofrece la **creación de alianzas estratégicas sólidas** con otras instituciones, públicas, privadas y del tercer sector. Nuestra experiencia participando en proyectos de acción colectiva nos ha demostrado las ventajas de esta forma de trabajar: poder llegar a un mayor número de personas vulnerables personalizando la intervención, compartir experiencias y conocimiento así como aunar esfuerzos y recursos, son algunas de ellas.



TRANSFORMACIÓN DIGITAL

En las últimas décadas, la sociedad ha experimentado un cambio fundamental en su forma de vida y en el modo de comunicarse, cambios a los que no es ajena Hermandad Hospitalaria.

Las nuevas tecnologías han dado lugar a una sociedad más informada y más exigente con las organizaciones, no sólo en cuanto a sus servicios y productos, sino también buscando por su parte un compromiso real con cuestiones globales que nos afectan a todos. Esto es especialmente evidente en el caso de instituciones socio-sanitarias como Hermandad Hospitalaria España.

Tratando de dar respuesta a estas nuevas expectativas de nuestros grupos de interés, en los últimos años estamos llevando a cabo un proceso de digitalización de la organización en todos sus ámbitos. El objetivo es continuar ofreciendo la mejor atención a nuestros pacientes a través del uso de soluciones tecnológicas adaptadas a sus necesidades.

Este proceso transversal, liderado desde el Área de Organización y Sistemas, se desarrolla a partir del Plan Director aprobado en 2016 y renovado anualmente. Para lograr la **transformación de los ámbitos claves de la organización**, abarcamos todos los procesos y las personas que forman parte de la Comunidad hospitalaria: voluntariado, gestión de personas, formación y, por supuesto, la propia actividad asistencial, además de una importante inversión acometida en los últimos años.

Durante este proceso de transformación nos están acompañando empresas tecnológicas de referencia internacional como **Microsoft**, a través de su Programa non-profit y **Telefónica**, facilitando soluciones tecnológicas adaptadas a nuestras necesidades.

LOS 3 PILARES DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La transformación digital es un camino que nos compromete a trabajar sobre tres pilares fundamentales:

- 1 LAS PERSONAS QUE FORMAN PARTE DE LA INSTITUCIÓN, TANTO USUARIOS/PACIENTES COMO COLABORADORES Y VOLUNTARIOS.**
- 2 LA ACTIVIDAD ASISTENCIAL COMO PROPÓSITO PRINCIPAL Y FIN DE NUESTROS CENTROS.**
- 3 LA TECNOLOGÍA COMO MEDIO, NUNCA COMO FIN, QUE NOS APORTA NUEVAS POSIBILIDADES.**

Dentro del recorrido que implica, en 2019 la Institución ha trabajado de forma especial en el ámbito de la **seguridad de la información**.

Se trata de un aspecto estratégico para **garantizar la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de datos** de nuestros usuarios y pacientes, especialmente sensibles, así como la de nuestros colaboradores y el resto de grupos de interés.

El aumento de la inversión en seguridad de los últimos años ha sido notable y en especial en 2019 han tenido lugar avances muy importantes en esta materia:

- **Nivel organizativo:** formalizándose nuevas responsabilidades a nivel corporativo (CISO) y local, y promoviendo dinámicas de trabajo permanentes a través de la Comisión provincial de Seguridad de la Información para la elaboración de las políticas y despliegue de proyectos.

- **Nivel formativo:** recursos y medios específicos (e-learning) a disposición de todos los colaboradores.
- **Nivel tecnológico:** estableciendo alianzas con empresas relevantes para el acompañamiento especializado en este ámbito, así como inversiones importantes en soluciones innovadoras tanto a nivel de hardware como software.

La Institución se encuentra actualmente en un proceso de implantación y acreditación de la **norma ISO 27001 de Seguridad de la Información** con el

objeto de mejorar la gestión de los riesgos en este ámbito. Adicionalmente, llevamos a cabo una evaluación periódica a través de auditorías internas y externas de acuerdo a una cultura de mejora continua.

En 2019 ha comenzado la realización de **auditorías externas de ciberseguridad** con auditorías externas en oficinas corporativas así como en algunos Centros asistenciales. Estas auditorías externas se irán implementando progresivamente en todos nuestros Centros y tendrán periodicidad bienal, con revisión interna anual, a través de empresas expertas muy destacadas en el ámbito de la Seguridad.

“ Apostamos por una progresiva transformación digital que permita mantener y aumentar la calidad de nuestra actividad asistencial y mejore la experiencia de nuestros stakeholders con ayuda de las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías”

EMILIO RODRÍGUEZ, DIRECTOR DEL ÁREA DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS



ALIANZAS Y RELACIONES INSTITUCIONALES

Con el propósito de lograr un mayor impacto positivo con nuestras acciones, **impulsamos la creación de alianzas estratégicas con otras organizaciones** que trabajen con los mismos colectivos y con las que compartamos líneas de trabajo y filosofía.

En Hermanas Hospitalarias entendemos que contribuir al desarrollo de las comunidades en las que llevamos a cabo nuestra labor es también parte esencial de nuestra responsabilidad institucional, ya sea a través de la **creación de empleo de calidad** y el **impulso de la economía local** o de **campañas de sensibilización** contra el estigma o sobre la relación entre la protección del medio ambiente y la salud.

Según nuestra experiencia, para que estas alianzas cumplan sus objetivos y sean sostenibles y escalables, son imprescindibles la **transparencia** y la **confianza mutua entre las partes** en todos los procesos.

El amplio abanico de stakeholders con el que nos relacionamos a distintos niveles, sumado al hecho de que una parte importante de nuestro presupuesto anual provenga de fondos públicos, hacen de las Relaciones Institucionales un aspecto clave para Hermanas Hospitalarias. Por este motivo, durante 2019 hemos tratado de favorecer un diálogo fluido con los representantes de las principales administraciones públicas, a nivel local, regional y nacional, con poder decisor en nuestras áreas de actuación.



Firma de convenio de colaboración entre el Centro Pai Menni de Betanzos (Coruña) e Insertega. Noviembre 2019

En noviembre de 2019, el Centro Pai Menni de Hermanas Hospitalarias de Betanzos (Coruña), especializado en atención a personas con discapacidad, ha firmado un acuerdo de colaboración

con Insertega - Iniciativa Social Emprendedora de Reciclaje Textil de Galicia, con el objetivo de promover el desarrollo personal y mejorar las perspectivas de inserción laboral de usuarios del centro.

ALIANZAS ESTRATÉGICAS DESTACADAS EN 2019:

HOSPITALITY EUROPE



Encuentro anual Hospitality Europe (Roma - Italia). Septiembre 2019.

Para potenciar proyectos colaborativos no sólo a nivel nacional y local, sino también a nivel europeo, desde 2013 contamos con una oficina de representación de los centros y dispositivos socio-sanitarios de las Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús y de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios ante las instituciones de la Unión Europea.

Hospitality Europe, como Asociación Internacional sin ánimo de lucro, impulsa nuestra participación en programas promovidos y sostenidos por las Instituciones comunitarias en áreas como salud general, discapacidad, salud mental, medio ambiente y salud, atención a colectivos en riesgo de exclusión o voluntariado, entre otras.

CLÚSTER SALUD MENTAL CATALUÑA

Los centros de Hermanas Hospitalarias de Cataluña forman parte de este Clúster, cuya misión es generar un ecosistema para promover la salud mental de las personas a través de la mejora de la competitividad de las empresas y

entidades; la innovación; la transferencia del conocimiento y la colaboración entre los diferentes agentes. El Dr. Joan Orrit, Director-gerente del Centro Benito Menni CASM de Sant Boi, forma parte de la Junta Directiva.

CLÚSTER DE TECNOLOGÍAS INNOVADORAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA

La Clínica Padre Menni de Navarra forma parte, como entidad fundadora, de este Clúster creado por la Universidad Pública de Navarra (UPNA) y ADACEN (Asociación de Daño Cerebral de Navarra), con el apoyo de la Unidad de Innovación Social de Navarra. Su objeto es contribuir al impulso de un contexto innovador en Navarra para el desarrollo de modelos de atención frente al envejecimiento y la dependencia que incorporen tecnología, diseñando programas o servicios sostenibles, con un impacto social y económico positivo.

COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD



Febrero



Inauguración por parte de las principales autoridades insulares del 50º Aniversario del Complejo Acamán (La Laguna – Tenerife).

Abril

La Secretaria de Servicios Sociales y Autonomía Personal de la Generalitat Valenciana, Elena Ferrando, visita el Centro Sociosanitario Nuestra Señora del Carmen.



El Lehendakari, Iñigo Ukullu, y la Consejera de Salud, Nekane Murga, se reúnen con representantes de Hermanas Hospitalarias España y del Hospital Aita Menni de Arrasate-Mondragón.

Junio

HITOS 2019

Durante 2019 hemos tratado de favorecer un diálogo fluido con los representantes de las principales administraciones públicas, a nivel local, regional y nacional, con poder decisor en nuestras áreas de actuación, con el fin de trasladarles de primera mano las necesidades y demandas de los colectivos con los que trabajamos: personas con problemas de salud mental, personas con discapacidad intelectual y personas mayores, entre otros.

Junio



Mesa de autoridades. Jornada "Salud Mental y Estigma" con motivo de los 25 años de la apertura del Centro de Rehabilitación Psicosocial de Hermanas Hospitalarias en Extremadura.



Julio

Visita de representantes de la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid al Centro de Rehabilitación Psicosocial Arturo Soria de Hermanas Hospitalarias.



Septiembre

El Presidente de Cantabria, Miguel Ángel Revilla, recibe a una representación de Hermanas Hospitalarias España y del Centro Hospitalario Padre Menni de Santander.



Septiembre

La Dirección y varios usuarios del Centro Nuestra Señora del Carmen de Hermanas Hospitalarias de Zaragoza visitan al Justicia de Aragón, Ángel Dolado.

María Chivite, Presidenta del Gobierno de Navarra, y Carmen Maeztu, Consejera de Derechos Sociales, se reúnen con una representación de Hermanas Hospitalarias España.

Noviembre



Noviembre

La Consejera de Salud de la Generalitat de Catalunya, Alba Vergés, inaugura la Unidad de Fragilidad conjunta del Hospital Sant Rafael y el Hospital Vall d'Hebron.

COMPROMETIDOS CON EL BUEN GOBIERNO



ÓRGANO DE GOBIERNO

La Provincia de España se encuentra bajo la responsabilidad del Gobierno provincial, que depende, a su vez, del Gobierno general de la Congregación, con sede en Roma (Italia).

SUPERIORA PROVINCIAL

La Provincia de España está bajo la responsabilidad de la **Superiora provincial** que la gobierna, dirige y representa conforme a derecho. Tiene autoridad directa en todas las Casas, Hermanas y Obras de la Provincia. Destacamos, entre otras, las siguientes funciones:

1. Establecer las líneas generales de la planificación de la Obra hospitalaria.
2. Aprobar el Plan Anual de Gestión de cada centro y su Memoria anual.
3. Autorizar contratos y convenios de cooperación tanto con entidades públicas como privadas.
4. Fijar los criterios de evaluación del cumplimiento de los objetivos.

CONSEJERAS PROVINCIALES

Las **Consejeras provinciales** ayudan a la Superiora provincial en el ejercicio de sus funciones, emitiendo su consentimiento o su parecer conforme a derecho. La Superiora provincial, por su parte, puede delegar en su totalidad o parcialmente el ejercicio de sus competencias en uno o varios miembros del Consejo.



Asistentes al I Capítulo de la Provincia de España. Noviembre 2018 (Madrid)

COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO



ORGANIGRAMA

GOBIERNO PROVINCIAL



CONSEJO DE DIRECCIÓN PROVINCIAL



ÓRGANOS DE GESTIÓN

CONSEJO DE DIRECCIÓN PROVINCIAL

El Consejo de Dirección Provincial, órgano colectivo nombrado por la Superiora provincial y liderado por el **Director Gerente Provincial**, asume con carácter general las competencias y funciones de dirección, gestión y administración, impulsando una gestión eficaz y eficiente en toda la Obra hospitalaria de la Provincia, siendo fieles a la identidad institucional.

COMITÉS PROVINCIALES

Con el fin de agilizar el análisis y la toma de decisiones, cuatro **Áreas provinciales**: Asistencial, Económico Financiero, Organización y Sistemas y Personas cuentan con un Comité específico, que se reúne periódicamente:



● Nº de reuniones en 2019



* Se incluyen hermanas y otras personas designadas por la Superiora provincial

CONSEJO DE DIRECCIÓN LOCAL

A nivel de centros, el órgano de gestión es el **Consejo de Dirección local**. Lo componen la Superiora Local, que lo preside, el/la Director/a Gerente local y el resto de Responsables de Área que hayan sido nombrados.

COMISIÓN DE LA OBRA HOSPITALARIA

Constituida por las Hermanas del Gobierno provincial, las Superiores locales, los/as Gerentes de los centros y los miembros del Consejo de Dirección provincial. Se convoca con periodicidad trimestral y en ella se debaten y canalizan las prioridades, políticas y proyectos provinciales de carácter más estratégico, realizando un seguimiento global.

RESPONSABILIDAD SOCIAL INSTITUCIONAL

Destaca como, en los últimos años, la **Responsabilidad Social Institucional (RSI)** ha tomado relevancia progresivamente hasta convertirse en un aspecto estratégico para Hermanas Hospitalarias España. Al igual que otros objetivos de la Institución, los aspectos medioambientales, sociales y de buen gobierno son evaluados periódicamente por parte del Consejo de Dirección Provincial, así como por los Consejos de Dirección de cada centro.



COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO

ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN Y TRABAJO EN RED

COMISIONES

Grupos de participación compuestos por profesionales de oficinas provinciales y de centros nombrados por la Superiora provincial.

Objetivo: **acercar la realidad local a las decisiones estratégicas.**

- 4 Comisión de Pastoral
- 1 Comisión de Daño cerebral - Red Menni
- 2 Comisión de Cuidados paliativos
- 1 Comisión de Discapacidad intelectual
- 2 Comisión de Bioética
- 2 Comisión de Seguridad del usuario
- 1 Comisión de Cuidados
- 1 Comisión de Relaciones laborales
- 3 Comisión de Prevención de Riesgos Laborales
- 2 Comisión de Talento
- 3 Comisión de Voluntariado
- 4 Comisión de Identidad
- 4 Comisión de Compras y Servicios Generales
- 3 Comisión de Eficiencia energética y mantenimiento de instalaciones
- 2 Comisión de Seguros
- 3 Comisión de Protección de datos
- 3 Comisión de Sistemas y seguridad



Comisión de Voluntariado Hospitalario. Sept. 2019.

GRUPOS DE TRABAJO

Grupos de personas, tanto de provincia como de centros, que reciben un encargo específico, acotado en el tiempo.

Objetivo: **Elevar propuestas para el adecuado cumplimiento de su mandato a la Comisión o la Dirección del área de la que dependen.**

- 3 Grupo de trabajo Convenio de discapacidad
- 3 Grupo de trabajo Convenio SISCAT
- 5 Grupo de trabajo de Restauración
- 3 Grupo de trabajo de Limpieza
- 3 Grupo de trabajo de Lavandería
- 3 Grupo de trabajo de Infraestructuras
- 2 Grupo de trabajo de Responsables de Sistemas de los centros

ENCUENTROS TEMÁTICOS

Acciones lideradas desde Provincia para un número elevado de personas, y pueden cumplir varios fines:

- Participación activa de profesionales de centros en la estrategia provincial
- Fomento de la puesta en común de experiencias y propuestas
- Formación en determinados aspectos vinculados a su área
- Fortalecimiento de sentimiento de pertenencia a la Comunidad Hospitalaria

Encuentros en 2019

- Encuentro anual con Consejos de Dirección
- 2 Encuentros de Responsables de Sistemas
- Encuentro de coordinadores y agentes de Pastoral
- Encuentro de formadores de Marco de Identidad
- Encuentro de coordinadores locales de Voluntariado
- Encuentro anual de Solidaridad
- Encuentro anual de Mandos Intermedios

MARCO NORMATIVO INTERNO

REGLAMENTO GENERAL

Unifica criterios y normas sobre el funcionamiento de los Centros, para que todos sean fiel reflejo de la identidad de la Institución, de forma que, junto a una excelente calidad asistencial, sean reconocidos por su visible y permanente cultura hospitalaria.

MARCO DE IDENTIDAD

Expone de manera articulada los elementos identificadores de la singularidad y calidad del servicio que ofrecemos, nuestro **Modelo propio en cuatro ámbitos**.

DOCUMENTO CAPITULAR

Planificación estratégica de la Institución para un sexenio, revisada y enmarcada en dos trienios. En 2018 fue aprobado el I Capítulo de la Provincia de España, en línea con la propuesta del XXI Capítulo general "Practicad la Hospitalidad".



OTRAS POLÍTICAS Y REGLAMENTOS INTERNOS

- Reglamento de la Provincia de España y sus centros
- Procedimientos Generales
- Requisitos Básicos de los Centros de la Obra Hospitalaria
- Protocolo de Elaboración de Plan de Gestión anual
- Protocolo de Elaboración de la Memoria de Gestión anual
- Protección Ante el Abuso Sexual
- Manual de Dirección de Personas
- La Formación en Identidad Hospitalaria. Plan General
- Manual de Procedimientos de Archivo de los Centros
- Manual de Estadística Asistencial de la Obra Hospitalaria
- La Asistencia en Hermanas Hospitalarias
- Estatuto General de Administración

ÁMBITOS DEL MARCO DE IDENTIDAD DE HERMANAS HOSPITALARIAS



ASISTENCIAL

Los principios nucleares de la atención directa



GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN

Las bases directivas



RELACIÓN CON COLABORADORES

El perfil profesional y los elementos de su desarrollo



DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS

El plan de comunicación

COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO



CÓDIGO DE CONDUCTA

Aprobado en 2017, el Código de Conducta de Hermanas Hospitalarias recoge los **principios éticos y normas de comportamiento** que deben regir la actuación de las personas que integran la Comunidad Hospitalaria, y particularmente de directivos y colaboradores. Además, se promueve su difusión a terceros: proveedores, bienhechores y sociedad en general, entre otros.

Algunos de los aspectos que abarca el Código de conducta son: Igualdad y no discriminación, privacidad y protección de datos, acoso laboral, ética en las relaciones institucionales, conflictos de interés, relación con proveedores y transparencia.

El documento recoge sistemas de control para garantizar su cumplimiento, así como la aplicación de medidas disciplinarias cuando sean precisas.

EL CÓDIGO DE CONDUCTA SE FUNDAMENTA EN LOS DERECHOS HUMANOS INTERNACIONALMENTE RECONOCIDOS, EN LA DOCTRINA SOCIAL DE LA IGLESIA Y EN EL MARCO DE IDENTIDAD DE LA INSTITUCIÓN

COMITÉ DE OBSERVANCIA

Órgano creado específicamente para el control y seguimiento del cumplimiento del Código. Formado por cuatro personas, nombradas por la Superiora provincial, que analizan y dan respuesta a las consultas, quejas o comunicaciones que se reciban, garantizando la debida confidencialidad del denunciante en el procedimiento.

CANAL DE CONTACTO

A través de nuestra página web institucional, todos nuestros grupos de interés disponen de un Canal de contacto con el Comité de Observancia. Durante 2019 no se ha recibido ninguna denuncia sobre potenciales irregularidades o infracciones del Código de conducta.

SOMOS UNA INSTITUCIÓN SIN ÁNIMO DE LUCRO

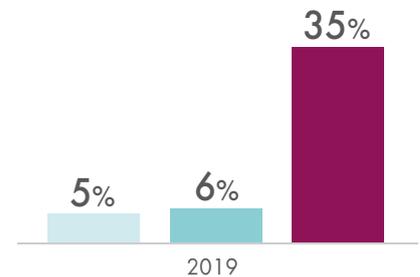
Desde 1881, trabajamos por un acceso universal a la salud. Realizamos una gestión económica centrada en la utilización eficiente de los recursos que garantice la sostenibilidad de la Institución.

Trabajamos para llegar a todas las personas, con independencia de su condición social o económica y nuestra inversión se enfoca en dar respuesta a las necesidades de las personas atendidas.

Apostamos firmemente por la **acción colectiva público-privada**, colaborando estrechamente con las Administraciones Públicas, tanto a nivel estatal como a nivel autonómico y local.

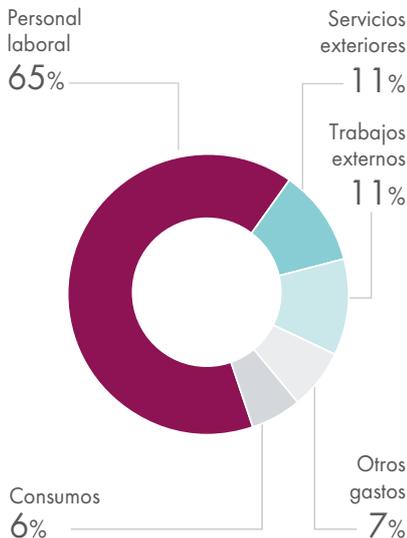
REINVERSIÓN DE RECURSOS GENERADOS Y COMPROMISO A MEDIO Y LARGO PLAZO

- Reinversión sobre inmovilizado bruto (rep. anual realizada)
- Recursos generados sobre inmovilizado bruto
- Inversión en curso sobre inmovilizado bruto (reposición planificada pendiente)



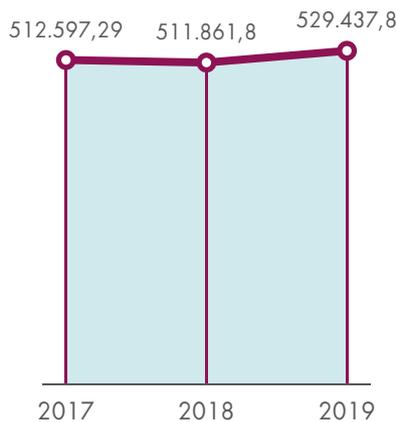
DISTRIBUCIÓN DE COSTES CORRIENTES

Promedio anual 2015-2017



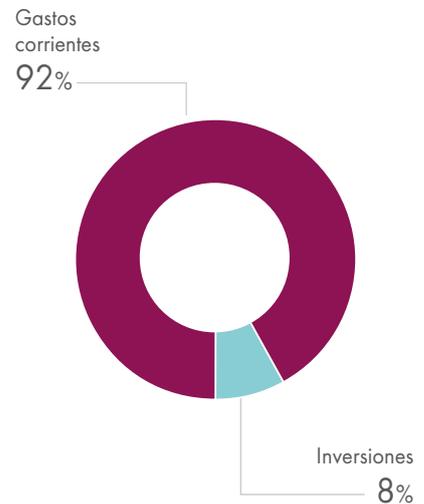
BONIFICACIONES A PERSONAS CON BAJOS RECURSOS

Datos en euros



DISTRIBUCIÓN DEL PRESUPUESTO

Gastos corrientes e inversiones. Promedio anual 2015-2017





PRINCIPALES ALIADOS

Destacan como aliados estratégicos que han contribuido al cumplimiento de la misión de Hermanas Hospitalarias: Administraciones públicas, compañías aseguradoras y entidades financieras a través de su obra social



Inauguración de la Unidad de Día de Daño Cerebral Adquirido del Complejo Acamán (La Laguna - Tenerife). Julio 2019

Cuando comenzamos la atención a la primera mujer con enfermedad mental en Ciempozuelos (Madrid) lo hicimos en alianza con la entonces Diputación de Madrid. Este es otro de los rasgos que nos han definido desde el inicio: la **búsqueda de alianzas estratégicas con las Administraciones públicas y otros organismos** con los que compartimos la misma motivación: ofrecer una atención integral de calidad a las personas que más nos necesitan para poder curarles, cuidarles y apoyarles en el desarrollo de sus proyectos vitales.

Esta **colaboración público-privada**, tanto a nivel estatal como autonómico y local, sigue siendo el pilar central de nuestra actividad socio-sanitaria, como demuestra el hecho de que más del 80% de nuestros ingresos provengan de fuentes públicas.

DISTRIBUCIÓN POR INGRESOS

Por origen y naturaleza de la financiación

Administraciones
Públicas

81%



Particulares
11%

Entidades
privadas
8%

Aunque con un menor peso en el cómputo global, son significativos también los fondos de origen privado, que suponen el 19% del total de ingresos anuales.

Dentro de estos, una parte corresponde a compañías aseguradoras del ámbito de la salud, las cuales han aumentado y mejorado de forma significativa su oferta de servicios en los últimos años, apoyándose cada vez más en el uso de nuevas tecnologías.

Por otra parte, es justo mencionar el apoyo sostenido que hemos recibido por parte de bancos y cajas de ahorros a través de ayudas de su obra social o fundaciones a proyectos específicos: fomento de la autonomía de personas con discapacidad, cooperación internacional al desarrollo, inserción laboral o multiculturalidad, por destacar algunos.

CONTROL INTERNO

Con el objeto de garantizar un control interno eficaz y comparable dentro de la Institución, trabajamos en el diseño y despliegue de un Sistema Integrado de Evaluación de las obras.

Se ha promovido la difusión e implantación del Estatuto General de Administración, así como la mejora y consolidación de la función de Control de

gestión y auditoría, interna y externa. Como resultado de este proceso, hemos definido un Marco de control interno, impulsado a través de acciones concretas.

Retos 2020

- Implantación de una herramienta de proyecciones con la simulación de cierres de ejercicio y de presupuesto para el siguiente ejercicio.
- Implantación de herramienta de evaluación de riesgos de continuidad y sostenibilidad.

AUDITORÍA INTERNA

“En 2019 hemos comenzado a configurar un sistema de control interno, formal y evidenciable. Se persigue aportar a la Institución un nivel de seguridad razonable para el análisis y toma de decisiones; y una evidencia suficiente sobre el cumplimiento de determinados objetivos:

Fundamentales:

- Estados financieros fiables
- Cumplimiento de normativa interna y externa

Complementarios:

- Cumplimiento de objetivos de la Institución
- Efectividad y eficiencia de las operaciones- Mejora continua

El Consejo de Dirección de cada centro ha de programar la realización de una auditoría interna. Desde el Área Económica-Financiera Provincial se lleva a cabo una evaluación continua de la efectiva implantación de las propuestas de mejora identificadas en la auditoría.

AUDITORÍAS

En 2019 se han realizado auditorías internas al 52% de nuestros centros

2019 **52%**

La previsión es llegar el 87% de los centros auditados internamente en 2020

2020 **87%**

Esperamos alcanzar el 100% en 2021

2021 **100%**

HERRAMIENTAS DE HOMOGENEIZACIÓN Y REPORTE ESTANDARIZADO

Persiguen simplificar y complementar el estudio de la viabilidad de las obras, teniendo como referencia los criterios fundacionales y el establecimiento de estrategias globales.

En 2019 se han realizado importantes mejoras en el Cuadro de Mando, con la incorporación de informes ejecutivos y actualizaciones gráficas de indicadores.

Estos desarrollos han permitido la implantación de modelos homogéneos de **seguimiento presupuestario y revisión de cierre** estandarizados.

COMPROMETIDOS CON USUARIOS Y PACIENTES



ATENCIÓN INTEGRAL, DE CALIDAD Y PERSONALIZADA

Como principal grupo de interés, nuestros pacientes están en el centro de cada una de las decisiones y medidas que tomamos. El **Modelo Asistencial y Educativo** recoge los atributos principales que caracterizan nuestro modo de hacer y nos orienta sobre cómo abordar los retos actuales, desde la inspiración del carisma fundacional y conforme a los valores hospitalarios que nos definen. Abarca tanto nuestra actividad en los campos de salud mental y discapacidad, como aquella actividad desarrollada en hospitales generales.

España dedica 80'7€ por persona a la salud mental, frente a los 316€ de Alemania, por poner un ejemplo. Sin embargo, se estima que un 18'3% de la población española presenta algún tipo de trastorno mental y fallecen 42'8 personas de cada 100.00 habitantes como consecuencia de alguna enfermedad mental. Son datos que reclaman nuestra atención y, desde nuestro valor de la Hospitalidad, no podemos mirar hacia otro lado.

Transmitir nuestro Modelo Asistencial y Educativo a los líderes asistenciales de los centros es fundamental. Con el propósito de compartir un mayor conocimiento práctico de nuestro Modelo Asistencial y Educativo, con mandos intermedios y profesionales clave de los Centros, se han impartido tres talleres a los que han asistido más de 100 colaboradores, en ciudades como Barcelona, Madrid y Valladolid.

En Hermanas Hospitalarias ofrecemos a nuestros pacientes una asistencia integral a través de 21 centros asistenciales y sus correspondientes dispositivos repartidos por el territorio español, que nos permiten acercar la atención al entorno del paciente e incluso llevarla a su propio domicilio.





COMPROMETIDOS CON USUARIOS Y PACIENTES

TECNOLOGÍAS AVANZADAS Y SOLUCIONES INNOVADORAS

Apostamos por incorporar **procedimientos innovadores y tecnologías sanitarias punteras**, con la finalidad de mejorar la atención a los pacientes, tanto en términos de experiencia como

en lo relativo a efectividad y seguridad de la práctica asistencial.

La inversión en robotización o el uso de aplicaciones móviles específicas nos

permiten continuar respondiendo a las expectativas cambiantes de nuestros pacientes y sus familias, siempre manteniendo intacta la calidez que caracteriza nuestro servicio.

PROYECTOS DESTACADOS 2019

MEDICA-T

En 2019 el Hospital Mare de Déu de la Mercè de Hermanas Hospitalarias, ha desarrollado, en colaboración con la empresa Farmadosis, la **app Medicat-e**. Una herramienta que busca mejorar la adherencia a la medicación de los pacientes psiquiátricos, permitiendo la conexión permanente del paciente con el profesional sanitario. Por supuesto, los datos que recoge esta App se gestionan directamente desde el Hospital y se tratan con la máxima confidencialidad, como parte de la historia clínica del paciente.

APP&TOWN COMPAGNON

El Hospital Mare de Déu de la Mercè de Hermanas Hospitalarias, ha participado en el desarrollo y pilotaje de App&Town Compagnon, una aplicación desarrollada por MassFactory, que ayuda a personas con discapacidad o con un trastorno cognitivo a orientarse en la vía pública y en el transporte. En 2019 se han monitorizado más de 4.000 viajes en tiempo real, llevando el seguimiento de la ruta de las personas usuarias a través de un sistema de geolocalización.



Robot de farmacia del Hospital San Rafael (Barcelona).

ROBOT DE FARMACIA

También desde el Área de farmacia hospitalaria, nuestros centros Hospital de Sant Rafael (Barcelona), Centro Hospitalario Padre Menni (Santander), Hospital Mare de Déu de la Mercè (Barcelona) y Hospital Aita Menni (Mondragón), han hecho una apuesta por la innovación, adquiriendo un robot para la dispensación de medicación. El dispositivo prepara dosis exactas elaboradas a partir de los datos que los médicos han recogido de cada paciente, lo que supone la reducción del riesgo de errores humanos.



Comisión de Reglamento General de Protección de Datos. Junio 2019

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL PACIENTE

Todos los centros que conforman la Institución se encuentran a la vanguardia en lo que se refiere a seguridad de la información.

Además de llevar a cabo la implementación de las medidas exigidas en la nueva regulación sobre seguridad de la información, en Hermanas Hospitalarias España tenemos el compromiso de desarrollar, de forma continua, un proceso de mejora que nos permita respetar los más altos estándares en esta materia. Para ello, tomamos como referencia las guías de buenas prácticas sectoriales existentes, entre las que destaca la *Guía para pacientes y usuarios de la sanidad* publicada por la Agencia Española de Protección de datos en 2019.

EL CENTRO HOSPITALARIO PADRE BENITO MENNI (VALLADOLID) HA OBTENIDO EL CERTIFICADO EN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (OHSAS 18001.)

Las principales medidas puestas en marcha son:

- Existencia de **cláusulas informativas** sobre el uso de los datos.
- Desarrollo de un **Procedimiento de atención de derechos**, que posibilita que cada persona pueda ejercer sus derechos sin ningún tipo de obstáculo.
- **Análisis de riesgos y evaluaciones de impacto en privacidad**, que permiten obtener la información necesaria para conocer las necesidades de seguridad a implantar.
- Implantación de **medidas tecnológicas** para prevenir cualquier incidente de seguridad, y desarrollo de un **Procedimiento de gestión de brechas de seguridad**.
- Creación de la **Comisión de RGPD** encargada de coordinar el trabajo y los procedimientos utilizados en los centros.

En la misma línea, destaca el nombramiento de un **Delegado de Protección de Datos**, profesional experto en derecho y especializado en protección de datos, que se encarga de informar y asesorar a todos los centros de la Institución, sobre el adecuado cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Entre sus funciones también están: dar respuesta a las consultas que se reciban relativas al tratamiento de datos y gestionar posibles situaciones conflictivas.



SEGURIDAD DEL PACIENTE

Garantizar la seguridad y la salud de los pacientes constituye una prioridad para Hermanas Hospitalarias. Por ello, continuamos trabajando para perfeccionar los sistemas de prevención, identificación y gestión de riesgos asistenciales.

Se trata de un compromiso asumido por todos los colaboradores de la Institución, que nos lleva a desarrollar la actividad asistencial en las mejores condiciones de seguridad para nuestros pacientes.

La **Comisión de Seguridad del Usuario** es el órgano encargado de impulsar la estrategia en todos los niveles de la organización y coordinar la implementación de acciones enfocadas a mejorar la seguridad de los pacientes. Paralelamente, cada centro ha nombrado a un colaborador referente de la materia, encargado de transmitir y desplegar las acciones impulsadas.

Además, en noviembre de 2019 hemos puesto en marcha la **Comisión Provincial de Cuidados**, cuyo fin es preservar el modelo de cuidados de Hermanas Hospitalarias en línea con nuestra identidad y valores. El plan de trabajo de la Comisión se estructura en tres áreas diferenciadas:

1. Elaborar programas de cuidados estandarizados por cada una de nuestras líneas de actividad en relación con nuestro mo-



II Jornadas de Seguridad del Paciente organizadas por el Centro Benito Menni CASM. Octubre 2019 (Barcelona)

- delo de atención:
- Salud mental
 - Discapacidad intelectual
 - Psicogeriatría
 - Atención al mayor
 - Daño cerebral
 - Convalecencia y paliativos
 - Hospitalización médico quirúrgica
2. Implementar instrumentos de desarrollo de cuidados: diagnósticos de enfermería o desarrollo

de procedimientos de cuidados, entre otros.

3. Impulsar el desarrollo de investigación e innovación en los cuidados.

Para garantizar que se proporcione el nivel de seguridad en la atención que nos exigimos, la implicación de los colaboradores juega un papel clave. Es por este motivo que dedicamos recursos y esfuerzos a reforzar la cultura

Reto 2020

Crear grupos de trabajo para la elaboración de programas de cuidados estandarizados por nuestras líneas de actividad.



Comisión provincial de Cuidados. Noviembre 2019.

de prevención y detección de riesgos a través de la formación en todos los niveles de la Institución.

En el año 2014 se aprobó el **Protocolo "Protección ante el abuso sexual"**. Este protocolo es de aplicación obligada en todos los Centros y dispositivos de Hermanas Hospitalarias, con el objetivo de que todos los colaboradores conozcan perfectamente sus obligaciones y sepan cómo proceder en caso de tener conocimiento o sospecha de una situación de abuso sexual a una usuario/a.

Centros de Hermanas Hospitalarias certificados en base a la norma **UNE 179003:2013: Servicios sanitarios. Gestión de riesgos para la seguridad del paciente:**

PROTEGIENDO LA DIGNIDAD DE LA PERSONA: UN MODELO DE CUIDADOS QUE NOS DEFINE

- Hospital Mare Deú de la Mercé (Barcelona)
- Hospital San Rafael (Barcelona)
- Benito Menni CASM (Sant Boi de Llobregat- Barcelona)
- Centro Hospitalario Benito Menni (Elizondo)
- Clínica Psiquiátrica Padre Menni (Pamplona)

Todas nuestras actuaciones tienen como pilar fundamental la Hospitalidad, síntesis de nuestros valores, entendida como acogida y servicio a los enfermos, especialmente a los más necesitados, **protegiendo su dignidad** como personas y **respetando sus derechos humanos** en todo momento.

En línea con esta máxima, Hermanas Hospitalarias apuesta por un modelo de cuidados sin sujeciones físicas. Los dos centros acreditados como Centros libres de sujeciones por la Confederación Española de Organizaciones de Mayores (CEOMA) son:

- Centro Sociosanitario Hermanas Hospitalarias (Palencia)
- Centro Sociosanitario Ntra. Sra. del Carmen (Valencia)



COMPROMETIDOS CON USUARIOS Y PACIENTES

BIOÉTICA

Uno de nuestros valores hospitalarios es “ética en toda actuación”.

COMITÉS DE ÉTICA ASISTENCIALES ACREDITADOS

	Año de acreditación	Número de miembros
CEA del Hospital Aita Menni (Mondragón)	1998	17
CEA del Hospital Sant Rafael (Barcelona)	2002	18
CEA de Benito Menni CASM (Sant Boi de Llobregat)	2003	16
CEA del Hospital Sagrat Cor (Martorell)	2005	12
CEAS de la Comunidad de Madrid	2005	16
CEAS de Castilla-León	2013	11
CEAS Centro Neuropsiquiátrico Nuestra Señora del Carmen (Zaragoza)	2015	10
CEA del Hospital Mare de Déu de la Mercè (Barcelona)	2018	11

Datos de nuestros comités

Ordinarias
57

Extraordinaria
1

Salud Mental
17

Geriatría
2

Discapacidad intelectual
2

Hospital General Atención Sanitaria
3



* Informes emitidos

Esto implica la autoexigencia de todos nuestros profesionales, asistenciales y no asistenciales, de regirse por valores éticos en el desempeño de sus funciones y en la toma de decisiones, algo que va más allá de su competencia técnica y profesional.

La responsabilidad y la integridad marcan nuestro comportamiento, algo imprescindible en la atención a

personas en situación de fragilidad, vulnerables y en riesgo de exclusión. Cuando se quiere empoderar al paciente, haciéndole protagonista de los procesos, de forma que tome sus propias decisiones en una sociedad cada vez más plural, en ocasiones surge un conflicto de valores en la toma de decisiones sanitarias. Los Comités de ética son un instrumento de asesoramiento ante estas situaciones

y una garantía de que actuamos de la mejor forma posible.

Hermanas Hospitalarias dispone de **8 Comités de Ética Asistencial acreditados**, así como de múltiples Comisiones de bioética y un número elevado de profesionales sociosanitarios que complementan su formación técnica con otra específica en el campo de la bioética.

I CONGRESO NACIONAL DE BIOÉTICA HERMANAS HOSPITALARIAS ESPAÑA

Los días 9 y 10 de mayo de 2019 tuvo lugar en Barcelona el **I Congreso Nacional de Bioética Hermanas Hospitalarias España**, donde se debatió sobre la necesidad de humanizar la atención que se ofrece en el ámbito de la salud.

El Congreso se estructuró en 4 Mesas de debate, todas ellas compuestas por reconocidos profesionales expertos en las materias objeto de análisis:

- Primera Mesa: Bioética y personas vulnerables.
- Segunda Mesa. Bioética, autonomía y competencia mental.
- Tercera Mesa. Bioética y dignidad de la persona.
- Cuarta Mesa. Bioética, economía y gestión asistencial.

La Conferencia Magistral "Bioética, Hospitalidad e Identidad" corrió a cargo de D. Alejandro Florit Robles, psicólogo clínico experto en Bioética, Director de Identidad Hospitalaria de Hermanas Hospitalarias España.



Colaborales y usuarios participantes en el Congreso. Mayo 2019 (Barcelona)



Mesa Inaugural del Congreso. Mayo 2019 (Barcelona)

“La empatía y sintonía entre el profesional sanitario y el paciente, así como la adaptación del tratamiento a sus necesidades individuales, son fundamentales para garantizar una excelente asistencia”

DR. JOSÉ ANTONIO LARRAZ, DIRECTOR ASISTENCIAL Y EDUCATIVO



ATENCIÓN ESPIRITUAL Y RELIGIOSA PARA UNA ASISTENCIA INTEGRAL

Para lograr una atención integral a lo largo del proceso terapéutico, la labor de los profesionales asistenciales se complementa con una **atención espiritual y religiosa** por parte del servicio de pastoral de la salud, en el caso de aquellos pacientes que lo desean.

Consideramos igual de importante atender la dimensión biológica, psicológica y sociológica del ser humano como la espiritual y religiosa. Por ello, nuestro Modelo Hospitalario tiene el propósito de **cuidar todas las dimensiones de la persona**.

El **Servicio de Pastoral-Atención Espiritual y Religiosa (AER)**, se despliega de forma transversal gracias al compromiso conjunto de agentes, coordinadores y hermanas que viven la alegría del servicio a Jesús en la experiencia de acompañamiento a cada una de las personas atendidas en nuestros centros.

PRINCIPALES ACCIONES REALIZADAS POR EL SERVICIO PASTORAL AER

Área asistencial	Número de grupos	Personas atendidas
Salud mental / Psiquiatría	72	4.062
Personas mayores	65	2.414
Discapacidad intelectual	65	1.095
Cuidados paliativos	*	325
Otros	25	1.232
TOTAL	227	9.128

* En cuidados paliativos las acciones son individualizadas

El **equipo local de Pastoral** de cada centro trabaja de forma coordinada con el resto de equipos asistenciales. Está compuesto por laicos profesionales, hermanas hospitalarias y, en algunos casos, un Capellán, todos ellos formados en el campo de la atención espiritual y religiosa

PERSONAS IMPLICADAS EN ESTE SERVICIO

Coordinadores locales				Agentes (miembros del equipo de PAER)					
Religiosas		Laicos		Religiosas		Laicos		Sacerdotes	
A 31 de diciembre	A 1 de enero	A 31 de diciembre	A 1 de enero	A 31 de diciembre	A 1 de enero	A 31 de diciembre	A 1 de enero	A 31 de diciembre	A 1 de enero
1	4	18	15	30	27	48	45	20	20
117 total personas a 31 de diciembre									
111 total personas a 1 de enero									

PARTICIPACIÓN DE USUARIOS Y FAMILIARES

Fomentamos la participación de usuarios y familias a **tres niveles**: en su propio proceso de atención, en la gestión del centro o dispositivo y en el ámbito comunitario.



IV Congreso de personas con problemas de salud mental (Málaga). Febrero 2019

En nuestros centros y dispositivos es característico un enfoque participativo que promueve el empoderamiento de los usuarios y pacientes con el propósito de que disfruten de un mayor control sobre su vida cotidiana. Como no puede ser de otro modo, esta participación comienza por su propio plan de recuperación.

Destaca especialmente el trabajo en este ámbito de la **Clínica San Miguel** y la **Línea de Rehabilitación Psicosocial** (Madrid y Extremadura):

- Inclusión en todos los **protocolos asistenciales** de medidas para que favorezcan la participación del usuario en su propio proceso de tratamiento.

- Definición de un **Protocolo de participación de usuarios y familias**: Vías de participación: asambleas, cuestionarios, participación en grupos de trabajo y formaciones junto a profesionales así como evaluación y elaboración del Plan Anual de Gestión del Centro.

- Creación de la **Comisión de participación** con el objetivo de generar cultura de participación y recoger las iniciativas a nivel participativo que ya existen en los dispositivos. En 2019 la Comisión visitó cada uno de los centros para establecer los primeros puentes con los usuarios.

- Organización de **Jornadas de Participación de Usuarios**, con periodicidad anual. En 2019 se organizó un Encuentro conjunto con un Centro de día de Milán (Italia), en el que profesionales y usuarios de Milán, Extremadura y Madrid pusieron en común sus filosofías de atención.

IV CONGRESO DE PERSONAS CON PROBLEMAS DE SALUD MENTAL: "SALUD MENTAL INCLUSIVA Y SOSTENIBLE"

El **Centro Hermanas Hospitalarias Málaga** ha organizado, por cuarto año consecutivo, este Congreso pionero en el sector, el único que se realiza en España destinado exclusivamente a personas usuarias de los dispositivos de salud mental. Más de 160 personas con problemas de salud mental y sus familiares asistieron al encuentro. En las diferentes mesas redondas se trataron temas que afectan directamente al colectivo: cómo conocer sus derechos, confiar en sus capacidades o identificar la discriminación.

De forma paralela, nos esforzamos por establecer una relación de apoyo y cercanía con familiares y cuidadores de los usuarios, a través de grupos de apoyo, jornadas informativas o actividades de ocio.



EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Uno de los principios nucleares que fundamentan e integran el Modelo Asistencial Hospitalario es la calidad técnica y humana entendida como:

1 INTEGRACIÓN DE TÉCNICA Y HUMANISMO

Una señal inequívoca de nuestra identidad se explicita en el compromiso con la mejora de la calidad, integrando las dimensiones técnicas y humanísticas. Esto conlleva la incorporación de los últimos **avances científicos** en nuestros procedimientos y al mismo tiempo la consideración holística de la persona, ofreciendo a los pacientes una **asistencia integral respetando su dignidad**. Algunos proyectos que han arrancado en 2019:

GRANADA:

La Fundación Purísima Concepción ha puesto en marcha un piso de Alta Intensidad que acoge a cinco jóvenes inmigrantes extutelados, en proceso de reconocimiento de discapacidad.

TENERIFE:

El Complejo Acamán de las Islas Canarias abre un hogar funcional, con-

certado con el IASS, para alojar a personas con discapacidad intelectual y graves trastornos de conducta en S. Isidro (Tenerife Sur), así como de dos pisos tutelados para pacientes de daño cerebral.

PALENCIA:

El Centro Sociosanitario Hermanas Hospitalarias asume la gestión de la Residencia de personas mayores Casado del Alisal en Villada (Palencia).

BARCELONA:

El Hospital San Rafael pone en marcha la Unidad de Hospitalización del Paciente Agudo Frágil (UHPAF), fruto de la colaboración con el Hospital Universitario Vall d'Hebron.

ARRASATE - MONDRAGÓN (GUIPÚZCOA):

El Hospital Aita Menni ha implantado el Programa de apoyo psicosocial comunitario para personas con Trastorno Mental Severo (TMS) en las localidades de Arrasate y Beasain.

2 ADECUACIÓN DE ESTRUCTURAS INTERNAS

Dentro de esta dinámica es preciso adecuar estructuras y procesos, en un marco de maximización de la **eficiencia como compromiso social** y una clara orientación a las necesidades de las personas que reciben atención y a sus familiares.

3 MEJORA DE LA CALIDAD

Los Planes de Gestión de los centros definen de manera prioritaria políticas y estrategias de mejora de la calidad, atendiendo aspectos de análisis, planificación, actuación y evaluación, en una **búsqueda constante de la excelencia** que contempla los siguientes factores:

- Enfoque hacia la persona atendida y sus familias
- Implicación y desarrollo de las personas
- Innovación y aprendizaje
- Orientación a resultados
- Desarrollo de alianzas con otras instituciones
- Responsabilidad social

TRABAJAMOS POR LA MEJORA CONTINUA DE NUESTROS PROCESOS Y ACTUACIONES,
CONSIDERANDO TANTO LA DIMENSIÓN TÉCNICA COMO LA HUMANISTA.

CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES QUE POSEEN NUESTROS CENTROS

Sello de excelencia europea basado en el modelo EFQM

Sello Excelencia EFQM +200

- Centro Psicopedagógico Nuestra Señora de Montserrat (Caldes de Malavella - Gerona)
- Centro Neuropsiquiátrico Ntra. Señora del Carmen (Zaragoza)

Sello Excelencia EFQM +400

- Complejo Asistencial Benito Menni de Ciempozuelos (Madrid)
- Complejo Acamán (Tenerife)
- Hospital Sagrat Cor de Martorell (Barcelona)
- Hospital Mare de Deu de la Merce (Barcelona)

Sello Excelencia EFQM +500

- Benito Menni CASM de Sant Boi (Barcelona)
- Clínica San Miguel – Línea de Rehabilitación Psicosocial (Madrid)

Certificados en Gestión de la calidad basados en la norma UNE-EN-ISO 9001:2015

- Centro Asistencial Hermanas Hospitalarias (Burgos)
- Complejo Asistencial Benito Menni de Ciempozuelos (Madrid)
- Centro Hospitalario Benito Menni (Elizondo)
- Complejo Asistencial Hermanas Hospitalarias (Málaga)
- Hospital Aita Menni (Mondragón)
- Centro Sociosanitario Hermanas Hospitalarias (Palencia)
- Clínica Psiquiátrica Padre Menni (Pamplona)
- Centro Hospitalario Padre Menni (Santander)
- Centro Sociosanitario Nuestra Señora del Carmen (Valencia)
- Centro Hospitalario Padre Benito Menni (Valladolid)

Reconocimientos y premios

- Complejo Acamán (Tenerife): Medalla de oro del Cabildo de Santa Cruz de Tenerife 2019.
- San Rafael (Barcelona): Finalista en las categorías de Gestión Global Clínica y de Aparato Respiratorio de los Premios BSH - Best Spanish Hospitals Awards 2019.
- Hospital Beata María Ana (Madrid): Premio ABC Salud como Mejor Hospital Privado 2019 gracias al proyecto de Robótica de su Unidad de Daño Cerebral.
- Hospital Sagrat Cor (Martorell): Premio Avedis Donabedian a la excelencia 2019 por el plan de calidad: "Atención sociosanitaria a personas con dependencia".



Acto de entrega del Premio ABC Salud "Mejor Hospital Privado 2019" al Hospital Beata María Ana.

También formamos parte desde 2012 del **Club Excelencia en Gestión**, asociación privada y sin ánimo de lucro que, desde sus inicios, ha tomado como referencia a la European Foundation for Quality Management (EFQM) y cuyo objetivo es impulsar los principios de

la excelencia como sistema de gestión para mantener y mejorar la competitividad de las organizaciones.

Somos miembros del Grupo de trabajo de Sanidad y participamos activamente en jornadas y talleres organizados des-

de el Club Excelencia en Gestión, así como la presentación de buenas prácticas en el ámbito de la gestión a la convocatoria anual de los premios del Club.

Además somos socios de la **Asociación Española de Calidad (AEC)**.

COMPROMETIDOS CON NUESTROS COLABORADORES



La calidad y la calidez que caracterizan a nuestro capital humano, 7.413 colaboradores, es sin duda uno de los elementos diferenciadores de Hermanas Hospitalarias.

Hermanas y colaboradores, en Misión compartida y gracias a su alta preparación técnica, experiencia y humanidad hacen realidad el estilo hospitalario siempre al servicio de las personas atendidas que depositan su confianza en nuestra Institución.

COMPROMETIDOS CON NUESTROS COLABORADORES



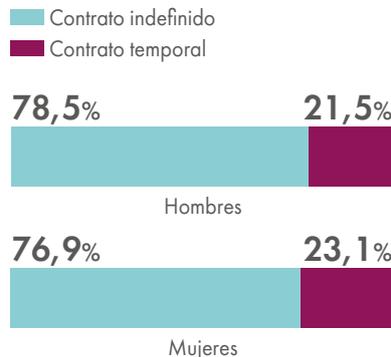
EMPLEO ESTABLE Y DE CALIDAD

Nuestra mayor contribución al desarrollo social y económico de la sociedad es apostar firmemente por la **creación de empleo estable**, priorizando la contratación indefinida. Muestra de ello es el hecho de que el promedio de antigüedad de la plantilla sea de más de 10 años. Actualmente el 77% de la plantilla tiene contrato indefinido.

En Hermanas Hospitalarias, la **gestión del talento** es un factor clave para asegurar el éxito de la organización. Es por ello que, con el objetivo de atraer y retener profesionales que,

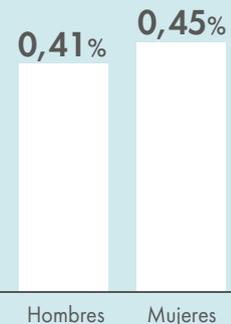
COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO

Datos de 2019



Índice de rotación

Datos de 2019



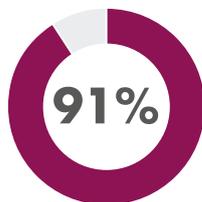
además de contar con competencias y habilidades que respondan a las necesidades de la Institución, comparten

los valores de ésta, trabajamos en tres fases: **atracción de talento, selección y reclutamiento y acogida.**



COMPROMETIDOS CON NUESTROS COLABORADORES

La Institución es consciente de la necesidad de disponer de canales de comunicación permanentes que le permitan conocer las expectativas y opiniones de sus colaboradores, en todos los niveles de la organización, favoreciendo **relaciones basadas en la transparencia y la confianza mutua**.



DE LOS COLABORADORES

Se siente satisfecho de trabajar en Hermanas Hospitalarias

Por ello, hemos puesto el foco en desarrollar nuevos **canales de diálogo con los colaboradores** y afianzar los canales de comunicación ya existentes, fijándonos 2021 como horizonte para lograr una comunicación con mayor peso de las nuevas tecnologías.

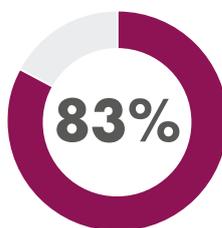
Uno de los canales que nos proporciona mayor información de interés es la **Encuesta de satisfacción de colaboradores**, que se realiza cada dos años. En general, los resultados de la encuesta realizada en 2019 han sido muy positivos, observándose que el 44% de los ítems han subido más de 10 puntos respecto a 2017.

COMUNICACIÓN INTERNA

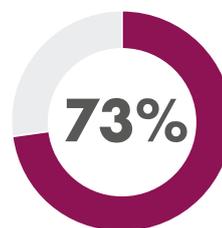


Sesión de trabajo en un Encuentro de colaboradores (Madrid - 2019).

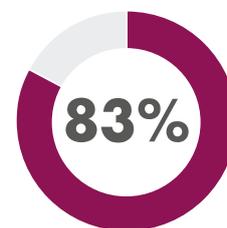
VALORACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA



Afirma recibir una información suficiente y adecuada sobre los objetivos, proyectos y actuaciones de la Institución a nivel general.



Está de acuerdo con que la comunicación interna dentro de mi unidad/ departamento es adecuada.



Considera que existe una comunicación adecuada entre responsables y colaboradores.

DE LOS COLABORADORES

Reto 2020

Lanzamiento del nuevo Portal del Empleado (Web y App móvil)

UNA INSTITUCIÓN CREADA POR MUJERES PARA MUJERES

La Institución fue fundada en 1881 para dar respuesta a la situación de abandono sanitario y exclusión social de las mujeres con enfermedad mental de la época. Esta perspectiva de género continúa vertebrando cada uno de los proyectos e iniciativas que llevamos a cabo.

La **igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres** sigue siendo uno de los principales retos de la sociedad y esta situación se agrava en el caso de mujeres con enfermedad mental y/o discapacidad psíquica o intelectual. Hermanas Hospitalarias lleva a cabo programas de lucha contra el doble estigma que sufren en todos los ámbitos de la sociedad: empleo, atención sanitaria, acceso a la vivienda, ocio y cultura, entre otros.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR SEXOS

Datos de 2019

59,5% Mujeres 40,5% Hombres



Alta dirección

79% Mujeres 21% Hombres



Plantilla

Así mismo, existe un compromiso claro y continuista con la integración de criterios de no discriminación, directa e indirecta, por razón de sexo en nuestra gestión interna y en las políticas y los procedimientos internos que se aprueban. Impulsamos acciones positivas transversales que compensen posibles desviaciones de género y hemos implementado instrumentos efectivos como **Planes de igualdad** o **Protocolos de acoso laboral**.

Como señala nuestro Código de conducta, "En la Obra hospitalaria hay igualdad de trato, sin discriminación por razón de raza, género, edad, credo, orientación sexual, estado civil, capacidad diferenciada, condición social, orientación política u opiniones de otra naturaleza, o nacionalidad, o cualquier otra circunstancia similar (...) se establece la igualdad de oportunidades en el ámbito profesional y en los diferentes procesos: ingreso, ascenso y evaluación."





COMPROMETIDOS CON NUESTROS COLABORADORES

FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

A través del **Plan de Formación Anual** se facilitan contenidos actualizados tanto de formación técnica-asistencial como del ámbito jurídico, de seguridad y salud o de habilidades profesionales en general. Se combina la impartición de cursos presenciales con formaciones online, que han ganado peso en los últimos años.

Además de la planificación del calendario formativo de cada año, se lleva a cabo un seguimiento del grado de cumplimiento del mismo, así como un análisis del grado de satisfacción de los colaboradores con la formación que han recibido, en función de la adecuación de esta a su puesto de trabajo y conocimientos previos.

La exigencia de una constante actualización de contenidos, característica del ámbito socio-sanitario, unida a la necesidad de mantener el alto nivel de cualificación y especialización de nuestros profesionales, nos lleva a realizar año tras año una importante inversión en formación interna.

Durante el año 2019, **1.323 profesionales han completado su carrera formativa en nuestros centros**, 1.264 de ellos en el ámbito asistencial y 59 en el no asistencial, gracias a nuestro programa de prácticas profesionales.

A través de la firma de convenios de colaboración con universidades y

otras muchas entidades educativas, contribuimos a la formación y especialización de futuros profesionales en psicología, medicina, enfermería, fisioterapia, auxiliar de enfermería, farmacia, así como en áreas no asistenciales como los recursos humanos, la comunicación o la gestión administrativa.

DIGITALIZACIÓN

Conscientes de que hoy en día, en un contexto globalizado y en constante cambio, la digitalización es una exigencia para cualquier Institución, en 2019 Hermanas Hospitalarias ha puesto en marcha un ambicioso **proyecto de digitalización del Área de Personas**.

Esta transformación busca mejorar la eficiencia de los procesos y centrar esfuerzos en aquellos que aportan valor a la Institución. En consecuencia, la digitalización alcanza procesos co-

mo selección de talento, acogida de nuevas incorporaciones, formación continua, administración de personal, evaluación de desempeño, desarrollo de planes de carrera y planes de sucesión y comunicación interna.

Apoyándonos en herramientas digitales, tratamos de incrementar el grado de satisfacción de nuestros colaboradores, para que su servicio continúe garantizando el máximo bienestar de las personas que atendemos.

“ Los principales objetivos que nos hemos planteado con este proyecto son: mejorar nuestra comunicación interna y ganar en agilidad y eficiencia”

FUENCISLA DE SANTOS, DIRECTORA DEL ÁREA DE PERSONAS

Reto 2020

Implantación en todos nuestros centros del proyecto de digitalización del Área de Personas



Grúa de techo para apoyo a la movilidad. Hospital Aita Menni (Arrasate Mondragón - Guipúzcoa).

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

La Institución cuenta con un **Servicio de Prevención Mancomunado**, que integra la política, la organización y los procedimientos a implementar en materia de prevención, al que están adheridos todos los centros de Hermanas Hospitalarias en España.

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales tiene el objetivo de trasladar la Política institucional a la realidad de cada centro, mediante un Plan preventivo específico. Así mismo, para garantizar su eficacia y adecuada implantación, este Plan es sometido a una auditoría externa cada dos años. En concreto, en 2019 se han realizado un total **24 auditorías**.

La seguridad y la salud laboral de nuestros más de 7.000 colaboradores es un compromiso de la Institución que trasciende el cumplimiento de una obligación legal. Trabajamos día a día para que la cultura preventiva esté en el ADN de todos nuestros colaboradores.



La formación continua en materia de seguridad y salud involucrando a todos los niveles de la organización es clave para fortalecer esta **cultura preventiva**. Durante el año 2019, más de 6.400 colaboradores han recibido formación mixta, combinando, por un lado, horas de formación teórica online con horas de formación práctica presencial.

COMPROMETIDOS CON NUESTROS PROVEEDORES



COMPRAS RESPONSABLES

Hermanas Hospitalarias mantiene estándares altos de exigencia en la calidad y el confort para los pacientes, homologando a proveedores que satisfacen **criterios de eficacia, eficiencia y ética.**

En Hermanas Hospitalarias España tenemos el convencimiento de que el nivel de satisfacción y confort de nuestros usuarios y pacientes está relacionado directamente con la calidad de los servicios y productos que ofrecemos.

Por este motivo, damos gran importancia al **uso eficiente de los recursos** en los procesos de compras, que en todo caso han de cumplir lo establecido en nuestro Procedimiento Marco de compras, aprobado en 2017:



Análisis pormenorizado de los diferentes presupuestos presentados



Sistema de autorizaciones jerárquicas en función de la naturaleza y cuantía económica de cada compra



Las operaciones deben estar previamente reflejadas en el Plan de Gestión Anual del centro



COMPROMETIDOS CON NUESTROS PROVEEDORES

CONTRIBUYENDO AL DESARROLLO ECONÓMICO DE NUESTRO ENTORNO

Actualmente, el **95% de nuestras compras se realizan en el mercado nacional**, lo que contribuye al desarrollo económico y la creación de empleo en las áreas de influencia de nuestros centros.

En 2019 continuamos apostando por las compras a Centros Especiales de

Empleo, empresas en las que al menos el 70% de su plantilla está integrada por personas con algún tipo de discapacidad. En concreto el importe de **compras realizadas a Centros Especiales de Empleo** en este año ha sido de 753.788,19 euros, un 1,35% respecto al total.

Tratamos de transmitir a nuestros proveedores los valores de Hermanas Hospitalarias, así como nuestra apuesta inequívoca por una gestión económica, social y ambientalmente responsable. Todos nuestros proveedores conocen el Código de Conducta de la Institución.



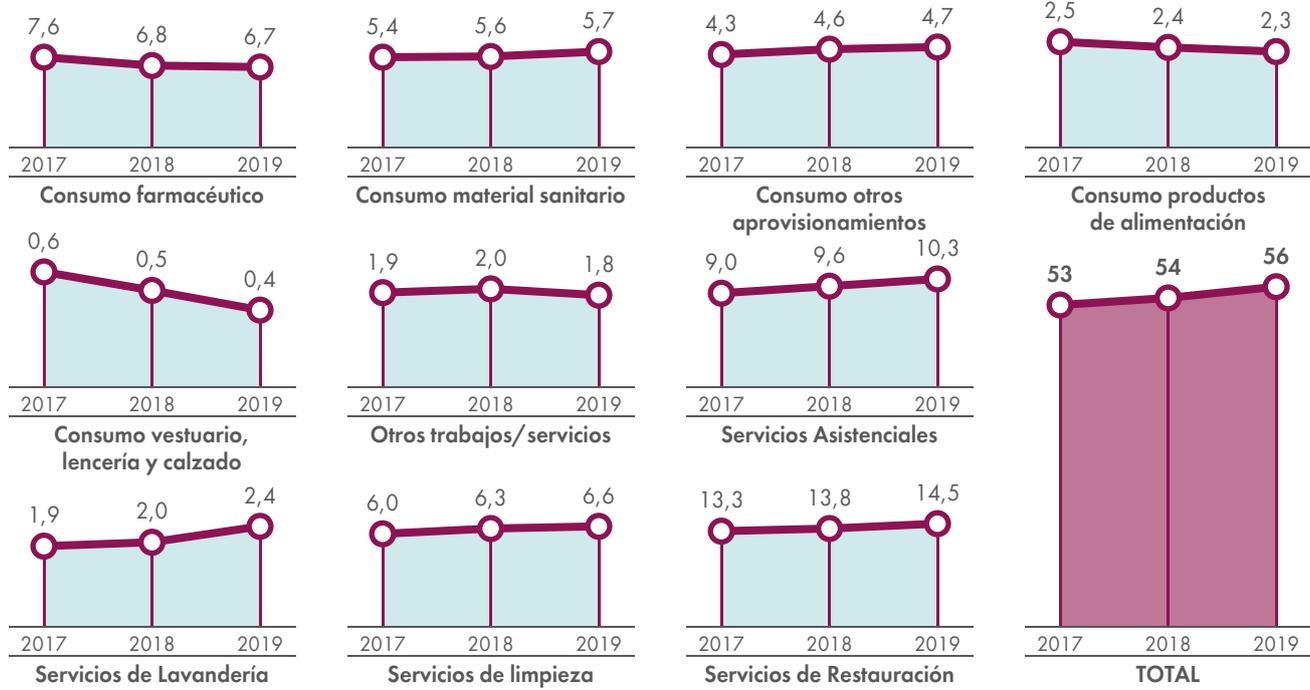
Servicio de lavandería. Centro Padre Menni (Santander – Cantabria).

Reto 2020

Revisión y aprobación de nueva versión del Procedimiento Marco de compras

VOLUMEN DE COMPRAS POR TIPOLOGÍA

Datos en millones de euros.



Nuestro Código de Conducta establece que "la selección de los proveedores se rige por criterios de objetividad, profesionalidad y transparencia, conciliando el interés en la obtención de las mejores condiciones, con la conveniencia de mantener **relaciones estables con proveedores éticos y responsables**".

Aspectos como la solvencia económica de la empresa, la proximidad (favoreciendo las compras locales en lo posible) o la oferta de productos sostenibles y adaptados a necesidades especiales son tenidos en cuenta en el proceso de evaluación de proveedores, sin

“**EL CONSUMO RESPONSABLE NO ES UNA OPCIÓN, ES UN DEBER ANTE NOSOTROS MISMOS Y NUESTROS PACIENTES**”

JUAN ANTONIO URDIROZ,
DIRECTOR DEL ÁREA
ECONÓMICA-FINANCIERA

olvidar, por supuesto, la calidad del servicio/producto y del precio unitario.

Todos nuestros proveedores se encuentran sometidos a un **proceso de homologación** que exige el cumplimiento pleno de la normativa legal vigente y el mantenimiento del acuerdo de confidencialidad, así como otros requisitos específicos cuando el tipo de actividad contratada lo requiera.

Desde los centros se realiza periódicamente una encuesta a nuestros usuarios y pacientes para conocer su grado de satisfacción con aquellos servicios que se encuentran externalizados.

COMPROMETIDOS CON EL MEDIOAMBIENTE



PROTEGER EL MEDIO AMBIENTE PARA CUIDAR LA SALUD

Innumerables estudios avalan la estrecha relación entre la calidad del medio ambiente y la salud de la población.

Nuestro **compromiso con la protección ambiental** se refleja en las actividades que desarrollamos, en nuestras instalaciones y en los servicios que ofrecemos. Buscamos minimizar los potenciales impactos negativos de nuestra actividad, directa e indirecta, en el entorno.

Los aspectos medioambientales en los que Hermanas Hospitalarias España ha centrado sus esfuerzos durante 2019 han sido las siguientes:

- **Optimización de consumos:** electricidad, gas, agua, papel y cartón, plásticos, combustibles, etc.
- **Reducción de los residuos generados** y promoción de la reutilización y el adecuado reciclado de los mismos.
- **Uso racional de recursos**, con preferencia por aquellos respetuosos con el medio.
- **Cumplimiento normativo** en materia ambiental.
- **Sensibilización** sobre protección del medioambiente y hábitos de vida saludables.



Instalación de placas solares en el Centro Hospitalario Benito Menni (Valladolid).

OPTIMIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES

Destaca el esfuerzo constante para la adecuación progresiva de las instalaciones de centros y dispositivos a las nuevas exigencias normativas, dando respuesta al mismo tiempo a las expectativas de nuestros pacientes y otros grupos de interés.

A la hora de realizar esta inversión, se han tenido en cuenta aspectos como la **eficiencia energética** y la selección de materiales, estructuras y metodologías respetuosas con el entorno. Algunas medidas que se han implantado son: uso de energías

limpias con la instalación de paneles solares, mejora del aislamiento de puertas y ventanas, espacios adaptados y seguros y renovación de sistemas de climatización por otros más eficientes.

Paralelamente, hemos procedido a la sustitución progresiva de la luminaria de nuestras instalaciones por iluminación LED, lo que supone un ahorro de energía de hasta el 80%, y a la instalación de interruptores con detección de presencia en aseos y otras zonas de paso.



COMPROMETIDOS CON EL MEDIOAMBIENTE

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

En función de nuestro sector de actividad, sociosanitario, la mayor parte de las emisiones de gases de efecto invernadero directas que se derivan de ella

está relacionada con el transporte. Con el objetivo de **reducir progresivamente nuestras emisiones directas** (alcance 1), hemos tomado dos medidas relevantes:



PRIORIZAR EL USO DE TREN, PARA DESPLAZAMIENTOS A MEDIA Y LARGA DISTANCIA

Esto supone una reducción significativa de nuestra huella de carbono. Por ejemplo, un viaje en tren Madrid-Barcelona emite 18,4 Kg de CO₂ mientras que ese mismo trayecto en avión emite 140,8 kg de CO₂.



APOSTAR POR LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE VIDEOCONFERENCIAS EN TODOS LOS NIVELES DE LA INSTITUCIÓN

Minimizando de esta forma los desplazamientos para reuniones que no requieran presencia física. La inversión realizada en los últimos dos años ha superado los 275.000 euros.

En cuanto a las emisiones indirectas (alcance 3), derivadas de los desplazamientos de pacientes, familiares y voluntarios, entre otros, fomentamos el uso de transporte colectivo o medios de emisiones cero

como la bicicleta. En lo que respecta a las emisiones derivadas de nuestros procesos de compra, apostamos por compras centralizadas y proveedores nacionales y locales, siempre que es posible.





CONSUMO Y GESTIÓN EFICIENTES

Hermanas Hospitalarias controla la generación de residuos derivada de su actividad, en su mayoría no peligrosos, contando para ello con la colaboración de empresas autorizadas y certificadas para la adecuada gestión de los mismos. Por nuestra actividad, son los residuos biosanitarios los que suponen un mayor impacto medioambiental.

Se han instalado contenedores y papeleras señalizadas para garantizar que los residuos son recogidos de forma segregada, según su tipología, con el objeto de facilitar su posterior reciclado, reutilización o valorización.

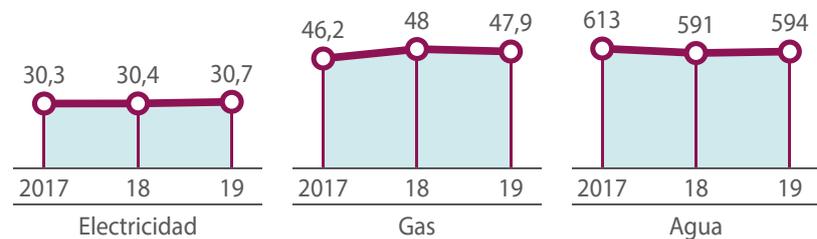
También se han implantado medidas específicas para reducir la generación de residuos plásticos, como la instalación de fuentes de agua y el uso de botellas y vasos reutilizables.

En cuanto a los consumos de electricidad y gas (alcance 2), la Institución trata de mantener un **consumo responsable y ajustado a sus necesidades**. Algunos centros han incorporado el uso combinado de energía solar.

Las cifras de los últimos tres años muestran un consumo sostenido:

CONSUMOS

Consumo de electricidad y gas en millones de kWh.
Consumo de agua en miles de m³.



TALLERES CON USUARIOS: SENSIBILIZACIÓN UNA DE NUESTRAS PRINCIPALES ACTIVIDADES

Tratamos de concienciar entre las personas que forman la Comunidad Hospitalaria, acerca de la importancia de **proteger nuestra Casa Común**.

Llevamos a cabo actividades de sensibilización aprovechando fechas destacadas como el Día Mundial del Medio Ambiente: planta de árboles, talleres de reciclaje o la venta solidaria de plantas naturales.

COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD





Reunión de trabajo en la sede de CONFER. Mayo 2019 (Madrid)

PRESENCIA DE IGLESIA EN EL MUNDO DE LA SALUD MENTAL: HOY COMO AYER

En 1881, dos mujeres y un hombre sensibles a la desatención de las mujeres con trastornos mentales graves en España, se aventuraron a ofrecerles ayuda, movidos por su fuerte compromiso de fe. Así nació la Congregación de Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús.

Como **Institución de Iglesia en salida**, continúa respondiendo a las necesidades de personas que hoy, como ayer, padecen algún tipo de sufrimiento psíquico. Les seguimos tendiendo la mano, como buenos samaritanos.

Nuestra misión es continuar testimonian-
do la misericordia a través de la acción: sanando a personas con problemas de salud mental y otras discapacidades, ayudando a que recobren su dignidad

de personas y promoviendo la recuperación de proyectos vitales.

TRABAJAMOS JUNTO A OTRAS INSTITUCIONES DE IGLESIA EN LA CONSTRUCCIÓN DE UN MUNDO MÁS SOLIDARIO E INCLUSIVO

Somos varias instituciones las que abordamos estos retos desde carismas muy similares y todas sumamos. Hacemos mención especial a los Hermanos de San Juan de Dios y los religiosos Cami-

COMISIÓN PROVINCIAL DE LAICOS HOSPITALARIOS ESPAÑA

En 2019 hemos creado la Comisión provincial de Laicos Hospitalarios España, constituida por 5 laicos y 3 hermanas con el objetivo principal de unificar procesos, acompañar a cada comunidad en su camino y potenciar el sentimiento de pertenencia y de comunidad hospitalaria.

los, a quienes sentimos como aliados en nuestro Proyecto Hospitalario.

También colaboramos activamente con la Conferencia Española de Religiosos (CONFER) en las áreas: Pastoral Juvenil Vocacional, Sociosanitaria, Comunicación y Misión Compartida.

HERMANAS HOSPITALARIAS: UNA FAMILIA CARISMÁTICA

Desde la eclesiología de comunión, hoy no podemos entendernos si no lo hacemos como familia carismática.

Hermanas y Laicos Hospitalarios compartimos carisma, vida y nuestra vocación de servicio a Jesús, que se hace presente en cada rostro de aquel que está abandonado y herido en el camino. En aquellos países donde la Congregación tiene presencia se desarrolla el movimiento de los Laicos Hospitalarios.

En España esta realidad va creciendo, existiendo comunidades arraigadas en Barcelona, Granada y Madrid. En 2019 se ha creado la comunidad de laicos de Málaga. A 31 de diciembre de 2019 contamos con 35 laicos hospitalarios.



COMPROMISO CON
LA SOCIEDAD

COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOCIAL DE NUESTRO ENTORNO

Desde nuestros inicios, la **solidaridad** ha sido piedra angular de la estrategia institucional, tratando de aportar nuestro granito de arena en aquellos lugares y con aquellos colectivos que más lo necesitan.

Por todo ello, llevamos a cabo un importante número de acciones solidarias desde nuestros centros: mercadillos y actividades deportivas o de ocio, así como la propia cesión de espacios a colectivos sociales que promueven la participación activa de las personas que atendemos, siempre en el centro de nuestra actividad, y sus familias.

NUESTRO PROPÓSITO ES
GENERAR UN IMPACTO
POSITIVO Y DURADERO EN
AQUELLOS COLECTIVOS
MÁS VULNERABLES.

Cada centro de Hermanas Hospitalarias impulsa el establecimiento de acuerdos de colaboración específicos, tanto puntuales como estables en el tiempo, con otras organizaciones. De esta forma, a través de la **acción colectiva** tratamos de alcanzar un impacto positivo mayor en la sociedad con un uso más eficiente de los recursos.

Somos plenamente conscientes de nuestra responsabilidad como un agente de la sociedad a la hora de contribuir y dar respuesta a algunos de los desafíos presentes y futuros que se nos plantean, especialmente aquellos vinculados con la salud y el bienestar de todos y la reducción de las desigualdades.



Piso de Alta Intensidad que acoge a cinco jóvenes inmigrantes extutelados (Granada).
Noviembre 2019.

PROYECTO ÖDOS

Proyecto de trabajo en red dirigido a proteger a mujeres migrantes embarazadas, o con hijos menores, en situación de vulnerabilidad como potenciales víctimas de redes de trata con fines de explotación sexual.

Nuestra contribución se centra en la formación del personal del Centro de acogida para la valoración personalizada e intervención psicoterapéutica y/o psicofarmacológica de las mujeres y menores que llegan.

COOPERACIÓN INTERNACIONAL AL DESARROLLO

A través de la **Fundación Benito Menni** se coordina la labor de cooperación internacional al desarrollo de Hermanas Hospitalarias en África, Asia y América Latina.

Todos los centros de la Provincia de España colaboran activamente con proyectos de cooperación internacional, mediante apoyos periódicos en forma de cesión de recursos, intercambio de profesionales y/o aportaciones económicas.

En algunos casos, este compromiso de colaboración con otros centros de la Institución en países más desfavorecidos ha evolucionado en un apoyo permanente a través de la fórmula del **Hermanamiento**, favoreciendo la puesta en común de conocimiento y experiencias entre los centros hermanados y fortaleciendo el orgullo de pertenencia y la solidaridad de nuestros colaboradores.

Fieles a nuestra razón de ser, trabajamos por garantizar el derecho a la salud mental de miles de personas en cualquier parte del mundo, tratando de estar cerca de aquellos que viven en situación de exclusión social, sin la posibilidad de acceso a atención sanitaria y medicinas.



Médico cooperante en Dschang (Camerún).

Hermanamientos entre centros

Centro Hospitalario Padre Benito Menni (Valladolid)

Hospital Aita Menni (Mondragón)

Hospital Mare de Déu de la Mercè (Barcelona) y Centro Psicopedagógico Nuestra Señora de Montserrat (Caldes de Malavella)

Benito Menni CASM de Sant Boi (Barcelona)

Centro Sociosanitario Hermanas Hospitalarias (Palencia) y Centro Asistencial Hermanas Hospitalarias (Burgos)

HERMANADO CON

HERMANADO CON

HERMANADO CON

HERMANADO CON

HERMANADO CON

Casa de acogida Family Home de Hermanas Hospitalarias, Trivandrum (India)

Centro de Salud Benedict Menni en Monrovia (Liberia). "Proyecto We are like you".

Benedict Menni Psychosocial-Rehabilitation Center, Trivandrum (India)

Centro de Salud Mental Benito Menni en Bata (Guinea Ecuatorial)

Centro María Josefa Recio Therapeutic Center, INC, en San José, y Divine Mercy Family Home, en Kasambagan (Filipinas)

AGOSTO 2013

AGOSTO 2017

FEBRERO 2018

MAYO 2018

OCTUBRE 2018



LUCHA CONTRA EL ESTIGMA

Comprometidos como estamos con mejorar la calidad de vida de los colectivos más vulnerables, especialmente de las personas con problemas de salud mental y otras discapacidades, impulsamos proyectos de sensibilización orientados a **reducir el estigma social** que sufren, fomentando el respeto y la protección de sus derechos.

Además de fomentar actividades inclusivas en los centros, llevamos a cabo iniciativas externas en centros escolares y universidades, con el propósito de **reducir los prejuicios asociados a la salud mental** que niños y jóvenes puedan tener.

Proyectos destacados de lucha contra el estigma:

PROYECTO ENROSCADOS:

Impulsado por el **Centro Neuropsiquiátrico Nuestra Sra. del Carmen (Zaragoza)** con el objetivo de acercar la realidad de la salud mental a estudiantes de centros escolares en Aragón, a través de la práctica deportiva del balonmano. En 2019 han participado más de 1.600 estudiantes. Cuenta con el apoyo de la Real Federación Española de Balonmano, el Gobierno de Aragón y de Zaragoza Deporte.

PROYECTO ¿QUÉ VES EN MÍ? SOY MÁS QUE UNA ENFERMEDAD MENTAL:

Puesto en marcha en 2010 por el **Complejo Asistencial en Salud Mental Benito Menni (St. Boi de Llobregat - Barcelona)** con el objetivo de reducir el estigma social respecto a la enferme-



Proyecto Enroscados, del Centro Neuropsiquiátrico Nuestra Sra. del Carmen en Zaragoza

dad mental. Está especialmente dirigido a alumnos de 2º de bachillerato de centros de educación secundaria. En 2019 se han organizado 34 sesiones con la participación de más de 1.100 alumnos.

“Nuestra misión hospitalaria nos lleva a trabajar para promover una sociedad más inclusiva, donde todas las personas tengan el espacio que se merecen, respetando sus derechos como ciudadanos”

ALEJANDRO FLORIT,
DIRECTOR DE IDENTIDAD
HOSPITALARIA

Gracias a este programa, se integró por primera vez a usuarios con patología mental como voluntarios del Centro.

PROYECTO VIVE Y CONVIVE

Vive y convive es una campaña de sensibilización contra el estigma, cuyo objetivo es visibilizar la situación de discriminación que sufren personas con problemas de salud mental y con discapacidad intelectual, en los diferentes ámbitos de la vida. Desde su puesta en marcha en 2018 este proyecto cuenta con el **apoyo del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social**. En 2019 hemos puesto el foco en los obstáculos que encuentra este colectivo a la hora de incorporarse al mercado de trabajo.

NUESTRA APUESTA POR LA INCLUSIÓN LABORAL

Conscientes de la importancia de la integración sociolaboral en la mejora de la calidad de vida y del grado de autonomía de los colectivos que tratamos, y conociendo las dificultades existentes que estas personas encuentran para acceder a un puesto de trabajo normalizado, hemos puesto en marcha **tres Centros Especiales de Empleo**.

Su actividad en 2019 se ha centrado en la fabricación y comercialización de artículos de inyección plástica (trabas para ropa, perchas, cubertería desechable, envases, etc.), así como en el montaje, manipulación y retractilado de diferentes productos (aluminio, etc.), participando en los procesos de producción de otras empresas.



Trabajadora del CEE de Granada.

CANARIAS:

1 centro de trabajo en San Cristóbal de la Laguna (Santa Cruz de Tenerife)

Plantilla:

- **10** profesionales con discapacidad intelectual
- **3** profesionales sin discapacidad:
 - 1 monitora de taller.
 - 1 coordinadora y encargada de apoyo.
 - 1 técnico superior psicólogo.

ANDALUCÍA:

4 centros de trabajo: 3 en Granada y 1 en Málaga

Plantilla:

- **72** profesionales con discapacidad intelectual, sensorial y/o física.
- **3** profesionales sin discapacidad:
 - 1 psicólogo.
 - 1 trabajador social.
 - 1 preparador laboral.

CASTILLA Y LEÓN:

1 centro de trabajo en Burgos*

Plantilla:

- **16** profesionales con discapacidad intelectual o física
- **1** profesional sin discapacidad:
 - 1 Coordinador

*Hermanas Hospitalarias cuenta también con una participación en el Centro Especial de Empleo "El Puente" de Valladolid.

De forma complementaria, contamos con **programas de rehabilitación laboral** que ayudan a las personas a prepararse para lograr un empleo normalizado.



VOLUNTARIADO

El voluntariado ha sido impulsado firmemente por Hermanas Hospitalarias desde sus inicios, manteniendo intacto hoy un enfoque humanizador y profesional.

Las más de **850 personas voluntarias** con las que contamos en 2019 son parte indispensable de nuestra Comunidad Hospitalaria y suponen, sin duda, un elemento movilizador de la participación ciudadana que promueve la solidaridad y la cohesión social. En septiembre de 2019 se constituyó la

nueva **Comisión de Voluntariado**, un grupo de trabajo encargado de desplegar nuestro Plan Estratégico de Voluntariado promoviendo objetivos comunes que lleguen a todos los centros. En los últimos años hemos hecho una apuesta firme por la digitalización del Área de Voluntariado. Gracias al apoyo del Ministerio de Sanidad, Consumo

y Bienestar Social hemos desarrollado herramientas tecnológicas específicas que facilitan el trabajo en equipo, una mejor coordinación de las actividades y la puesta en común de iniciativas y experiencias entre los distintos centros.

- **App móvil:** permite a las personas voluntarias poder personalizar su perfil, gestionar sus actividades y estar al día de las iniciativas llevadas a cabo en su centro de referencia.
- **Red social interna:** favorece la comunicación entre las personas voluntarias, permitiéndoles compartir en tiempo real sus experiencias, conocimientos y sugerencias e incluso solicitar colaboración.
- **Formación online:** En 2019 se han virtualizado tres cursos de formación dirigidos a voluntarios de la Institución:
 - Acogida institucional.
 - Conocimiento de la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado.
 - Voluntariado con personas con Discapacidad Intelectual.

VOLUNTARIOS POR TRAMOS DE EDAD

Datos a 31 de diciembre de 2019.

	Hombres	Mujeres
Menores de 26 años	59	159
De 26 a 45 años	62	130
De 46 a 65 años	69	160
Mayores de 65 años	61	167
Total	268	646

ACTIVIDADES QUE DESARROLLAN



Acompañamientos personalizados



Actividades de ocio en el centro



Actividades de integración comunitaria



Talleres



Apoyo en el uso de nuevas tecnologías



Ayuda con la realización de gestiones



Acciones antiestigma

Reto 2020

Creación de Manual de Buenas Prácticas del Voluntariado

INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA

La misión de **FIDMAG Hermanas Hospitalarias Research Foundation** es avanzar en el conocimiento, prevención y tratamiento de las enfermedades, especialmente aquellas relacionadas con la salud mental.

Considera, impulsa y coordina la investigación y la docencia de Hermanas Hospitalarias España y forma parte del Centro de Investigación Biomédica en Red en Salud Mental (CIBERSAM) del Instituto de Salud Carlos III (ISCIII).

FIDMAG se compone de un equipo de más de 20 profesionales, muchos ellos cofinanciados con ayudas del ISCIII, CIBERSAM y AGAUR.

La Fundación cuenta con extensa experiencia en **neuroimagen, genética y ensayos clínicos**.



IMPULSAMOS, A TRAVÉS DE FIDMAG, PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN EN EL CAMPO DE LA SALUD MENTAL.

LÍNEAS PRINCIPALES DE INVESTIGACIÓN

- **Neuroimagen multimodal:** bases biológicas de la esquizofrenia y los trastornos afectivos.
Neuroimagen multimodal aplicada: máquinas de aprendizaje automático.
- **Desarrollo metodológico:** características microscópicas del tejido cerebral y conectividad cerebral.
- **Genética:** implicaciones y efectos de los factores genéticos en los trastornos psiquiátricos.
- **Identificación de biomarcadores** para la predicción precoz del riesgo de psicosis.
- Desarrollo y/o validación de **escalas e instrumentos**.
- **Ensayos clínicos:** evaluación de nuevos tratamientos.

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



Estos resultados se han logrado gracias a la consecución de **proyectos de investigación** en convocatorias competitivas, tanto públicas como privadas. En concreto, durante 2019 han estado activos 25 proyectos financiados por el Fondo de Investigación Sanitaria (ISCIII), AGAUR, PERIS, Ministerio de Economía y Competitividad, Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, CIBERSAM y NARSAD (EEUU) entre otros. Asimismo, la Fundación colabora en otros 20 proyectos de investigación en curso.

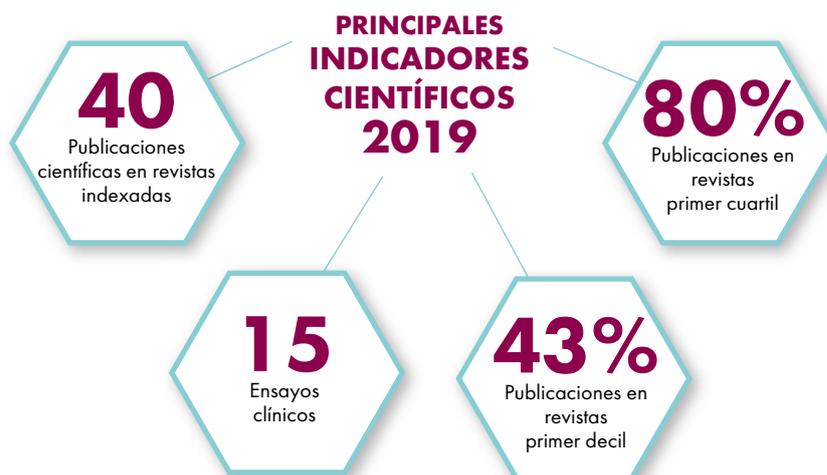
Estos proyectos tienen un marcado carácter multicéntrico y una naturaleza multidisciplinar, implicando a **investigadores de los diferentes centros de Hermanas Hospitalarias** y de otros grupos de investigación en salud mental, nacionales e internacionales.

Además, la Fundación obtiene ayudas de recursos humanos que permiten acoger a investigadores de primer nivel científico, como por ejemplo contratos Miguel Servet, Sara Borrell del ISCIII y contratos del CIBERSAM e ICREA.



Dr. Manuel Martín Carrasco

ACTIVIDAD INVESTIGADORA



UN TRABAJO RECONOCIDO Y PREMIADO

Este 2019, el proyecto de investigación titulado "Análisis del perfil epigenético del gen NRN1 y su asociación con la actividad cerebral en esquizofrenia" liderado por las Doctoras **Mar Fatjó-Vilas** y **Edith Pomarol-Clotet** ha recibido la "**Beca Recerca Bàsica**" concedido por la Fundació Acadèmia de Ciències Mèdiques i de la Salut de Catalunya i de Balears.

La Dra. Norma Verdolini fue galardonada con el "Travel Award 2019",

concedido por el Comité Científico del European College of Neuropsychopharmacology, por la presentación titulada "Exploring the correlation between functioning and cognition in bipolar disorder, a fMRI study using the n-back working memory task".

Destacar también, el reconocimiento obtenido en la reunión "International Congress Dual Disorders" (ICDD 2019) para el póster: "Cannabis use and CNR2 gene interaction modulates brain activity in first episode psychosis".

EL DR. MANUEL MARTÍN CARRASCO, DIRECTOR MÉDICO DE LOS CENTROS DE HERMANAS HOSPITALARIAS EN NAVARRA, HA SIDO ELEGIDO VICEPRESIDENTE DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE PSIQUIATRÍA (SEP) PARA EL PRÓXIMO TRIENIO.



Mesa de autoridades. VIII Jornadas de Salud Mental y Rehabilitación Psicosocial

VIII JORNADAS DE SALUD MENTAL Y REHABILITACIÓN

Más de 300 profesionales expertos en salud mental participaron los días 2 y 3 de octubre en las **VIII Jornadas de Salud Mental y Rehabilitación Psicosocial** organizadas por Hermanas Hospitalarias, con el apoyo de CaixaForum Madrid y ECOSA, centradas en esta edición en estrategias de capacitación y participación de las personas con trastorno mental.

GENERANDO Y COMPARTIENDO CONOCIMIENTO

De forma paralela a la actividad investigadora, FIDMAG Hermanas Hospitalarias desarrolla y colabora en diversas actividades docentes que permiten a nuestros profesionales **compartir conocimiento, experiencia y buenas prácticas en el ámbito socio-sanitario.**

- Máster de Psicogeriatría (UAB-Sagrart Cor)
- Máster Universitario de Iniciación a la Investigación en Salud Mental (Interuniversitario-Cibersam)
- Jornadas especializadas en:

- Salud Mental
- Rehabilitación Psicosocial
- Psicogeriatría
- Metodología de la Investigación
- Estadística para Ciencias de la Salud
- Curso teórico-práctico de la Terapia Electroconvulsiva
- Jornadas Intensivas en Patologías Resistentes
- Curso de Neuroimagen Avanzada

Por otro lado, FIDMAG colabora en la **revista *Informaciones Psiquiátricas***, donde publica regularmente las

aportaciones científicas más relevantes que realiza, por ejemplo este año 2019, ha publicado los resultados del primer ensayo clínico mundial del empleo de la estimulación cerebral profunda en pacientes con esquizofrenia resistente.

Otro ámbito en el que FIDMAG se implica, es en la formación en investigación de los profesionales asistenciales de los centros y de los residentes (MIR, PIR y EIR), impulsando su potencial investigador y dirigiendo la consecución del grado de doctor. En 2019 se han defendido con éxito 2 tesis doctorales de nuestros profesionales asistenciales y 20 tesis más están en fase de revisión.



ACTIVIDAD TUTELAR

Hermanas Hospitalarias impulsó la creación de dos fundaciones con el propósito de garantizar el cuidado y la defensa de los derechos de personas con la capacidad jurídica modificada, preferentemente con discapacidad psíquica o salud mental y promoción de su autonomía e inclusión efectiva en la sociedad.

La **Fundación María Josefa Recio** y la **Fundación Nou Camí** llevan a cabo el ejercicio directo de tutela, curatela y otras figuras de guarda legal, contando también con el servicio de Gestión de Fondos o Administración de Bienes de pacientes (ABP). Como no puede ser de otro modo, trabajan en coordinación con centros e instituciones socio-sanitarias, tanto públicas como privadas, con el objetivo de lograr una asistencia integral de las personas tuteladas.

De esta forma, se busca empoderar a las personas tuteladas para que puedan desarrollar su proyecto de vida, facilitándoles los apoyos necesarios y **promoviendo su integración en todos los ámbitos de la sociedad**, a través de su participación en diversas actividades como talleres ocupacionales, cursos formativos, empleo y actividades lúdico-deportivas.

MÁS DE 445 PERSONAS ASISTIDAS EN 2019.



Sede de Fundación Nou Camí.



FUNDACIÓN NOU CAMÍ

Año de fundación: 1990

Sede:

C/ de les Roses nº 17, 08980 Sant Feliu del Llobregat (Barcelona)

Teléfono:

933306409

Correo electrónico:

Info@fnoucami.org

Web: www.fnoucami.org



FUNDACIÓN MARÍA JOSEFA RECIO

Año de fundación: 1981

Sede:

C/ Renedo, 27 2ª planta, 47005 (Valladolid)

Teléfono:

983213870

Correo electrónico:

fundacion@fundacionmjr.org

Web: www.fundacionmjr.org

INDICADORES

Clasificación por líneas de actividad

Datos de 2019.

Tipo de actividad	Personas atendidas
Tutelas	390
Curatelas	55
Defensas judiciales	1
Administración patrimonial	1
Administración de bienes	3695

Evolución del servicio de Tutelas

Año	Total asistidos*	Altas	Bajas
2015	294	24	18
2016	305	32	21
2017	322	31	15
2018	400	98	15
2019	438	70	29

* datos a 31/12/19

Distribución de personas asistidas por tipo de residencia

Datos de 2019.

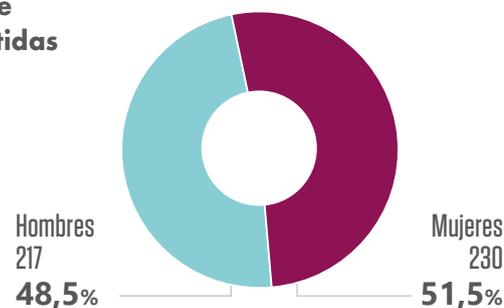
Tipo de residencia/domicilio	Número	%
Domicilio Particular	96	21,47
Centros HH	227	50,79
Otros centros sociosanitarios	28	6,26
Recursos Residenciales	81	18,13
Pisos tutelados	11	2,46
Centros penitenciarios	2	0,45
Pensiones	1	0,22
Itinerante	1	0,22
TOTAL	447	100

Distribución de servicios de Tutela por provincia

		2017	2018	2019
Nº personas atendidas acumulado (FMJR)	Palencia	68	69	64
	Valladolid	36	57	94
	Santander	22	20	16
	Burgos	3	3	3
	Betanzos (A Coruña)	9	9	11
	Elizondo (Navarra)	1	1	1
	Mondragón	2	2	2
	Málaga	6	33	31
	Granada	3	8	8
	Nº personas atendidas acumulado (FNC)	Barcelona	165	188
Girona		10	10	10
Tarragona		3	4	5
Lleida		1	0	0
Galicia		0	1	1
Total		329	405	447

Distribución de personas asistidas por sexos

Datos de 2019.



Servicio de Gestión de Fondos de Pacientes



CENTROS HOSPITALARIOS

Hermanas Hospitalarias cuenta con centros asistenciales repartidos por toda la geografía española. A su vez, de cada uno de ellos dependen diferentes dispositivos comunitarios que tienen como finalidad acercar la atención al entorno del paciente, incluso en su propio domicilio.





Calle Jardines, 1; 28350 Ciempozuelos

Teléfono: 91 893 01 50

WEB: www.benitomenniciempozuelos.org

COMPLEJO ASISTENCIAL BENITO MENNI CIEMPOZUELOS

DATOS ASISTENCIALES

Número de camas



722

Plazas diurnas



34

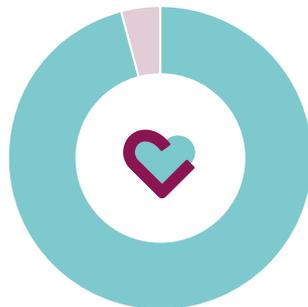
Pacientes atendidos anualmente



989

949 Hospitalizados

40 Pacientes diurnos



DATOS TÉCNICOS DEL CENTRO



Superficie construida

36.364m²

Superficie espacios verdes

6.373 m²

CARTERA DE SERVICIOS



Psiquiatría y salud mental



Ámbito sociosanitario y psicogeriatría



Discapacidad intelectual

MADRID

AÑO DE FUNDACIÓN:

1888



HOSPITAL BEATA MARÍA ANA

C/ Doctor Esquerdo, 83, 28019 Madrid

Teléfono: 91 409 74 23

WEB: www.hospitalbeata.org

DATOS ASISTENCIALES

Número de camas



150

Plazas diurnas



123

Pacientes atendidos anualmente



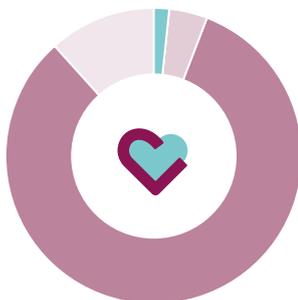
98.929

4.265 Hospitalizados

9.335 Pacientes diurnos

189.388 Consultas externas

26.231 Urgencias



DATOS TÉCNICOS DEL CENTRO



Superficie construida

7.192 m²

Superficie espacios verdes

1.278 m²

CARTERA DE SERVICIOS



Hospital General



Cuidados Paliativos



Daño cerebral



Calle Arturo Soria, 204 28043 Madrid

Teléfono: 914 13 50 11

WEB: www.clinicasanmiguel.org

CLÍNICA SAN MIGUEL LÍNEA DE REHABILITACIÓN PSICOSOCIAL

DATOS ASISTENCIALES

Número de camas



424

Plazas diurnas



995

Pacientes atendidos anualmente

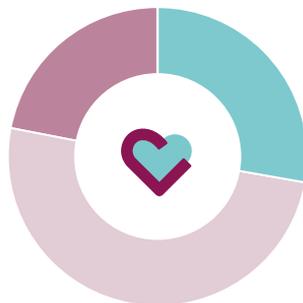


2.625

732 Hospitalizados

1319 Pacientes diurnos

574 Consultas externas



DATOS TÉCNICOS DEL CENTRO



Superficie construida

17.321 m²

Superficie espacios verdes

4.695 m²

CARTERA DE SERVICIOS



Psiquiatría y Salud Mental



FUNDACIÓN PURÍSIMA CONCEPCIÓN

Calle Pedro Machuca 23, 18011-Granada

Teléfono: 958 15 02 11

WEB: www.fpurisimaconcepcion.org

DATOS ASISTENCIALES

Número de camas



116

Plazas diurnas



369

Pacientes atendidos anualmente



517

130 Residentes

387 Usuarios diurnos



DATOS TÉCNICOS DEL CENTRO



Superficie construida

14.143 m²

Superficie espacios verdes

9.717 m²

CARTERA DE SERVICIOS



Discapacidad Intelectual



Calle San Juan Bosco, 41 29014 Málaga

Teléfono: 952 25 61 50

WEB: www.hhscjmalaga.org

COMPLEJO ASISTENCIAL HERMANAS HOSPITALARIAS MÁLAGA

DATOS ASISTENCIALES

Número de camas



329

Plazas diurnas



55

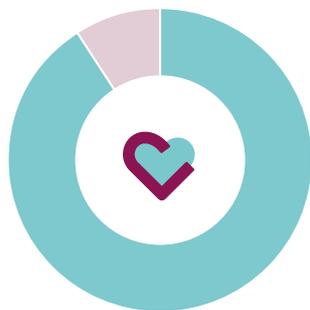
Pacientes atendidos anualmente



631

565 Hospitalizados

66 Pacientes diurnos



DATOS TÉCNICOS DEL CENTRO



Superficie construida

18.404 m²

Superficie espacios verdes

12.000 m²

CARTERA DE SERVICIOS



Psiquiatría y salud mental



Ámbito sociosanitario y psicogeriatría



Discapacidad intelectual



HOSPITAL SAN RAFAEL

Passeig Vall d'Hebron nº 107-117

Teléfono: 93.211.25.08

WEB: www.hsrafael.com

DATOS ASISTENCIALES

Número de camas



168

Plazas diurnas



51

Pacientes atendidos anualmente

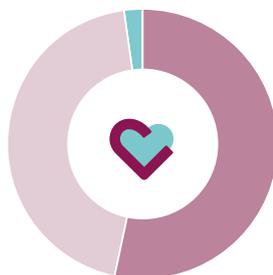


94.455

3.893 Hospitalizados

90.562 Pacientes diurnos

108.895 Consultas externas



DATOS TÉCNICOS DEL CENTRO



Superficie construida

19.600 m²

Superficie espacios verdes

12.450 m²

CARTERA DE SERVICIOS



Hospital General



Psiquiatría y salud mental



BENITO MENNI COMPLEX ASSISTENCIAL SALUT MENTAL

C/ Dr. Antoni Pujadas, 38 08830
Sant Boi de Llobregat (Barcelona)

Teléfono: 93 652 99 99

WEB: www.hospitalbenitomenni.org/

DATOS ASISTENCIALES

Número de camas



791

Plazas diurnas



282

Pacientes atendidos anualmente

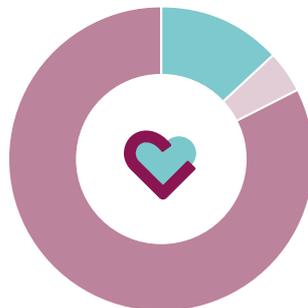


24.373

3.205 Hospitalizados

1.092 Pacientes diurnos

20.076 Consultas
externas



DATOS TÉCNICOS DEL CENTRO



Superficie construida

49.404 m²

Superficie espacios verdes

30.000 m²

CARTERA DE SERVICIOS



Psiquiatría y salud mental



Psicogeriatría y Ámbito Sociosanitario



Discapacidad Intelectual



HOSPITAL MARE DE DÉU DE LA MERCÈ

Pso. Universal, 34-44 08042 Barcelona

Teléfono: 93 427 52 50

WEB: www.hhscjmerced.com

DATOS ASISTENCIALES

Número de camas



194

Plazas diurnas



90

Pacientes atendidos anualmente

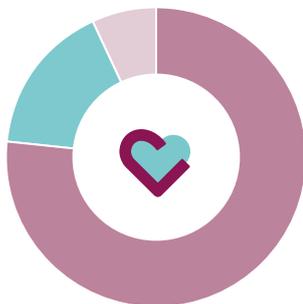


9.344

985 Hospitalizados

323 Pacientes diurnos

8036 Consultas externas



DATOS TÉCNICOS DEL CENTRO



Superficie construida

5.151 m²

Superficie espacios verdes

1.100 m²

CARTERA DE SERVICIOS



Psiquiatría y Salud Mental



Psicogeratría y Ámbito Sociosanitario



Cuidados paliativos



Avda. Comte Llobregat, 117
08760 Martorell

Teléfono: 93 775 22 00

WEB: www.hospitalsagratcormartorell.org

HOSPITAL SAGRAT COR

DATOS ASISTENCIALES

Número de camas



426

Plazas diurnas



210



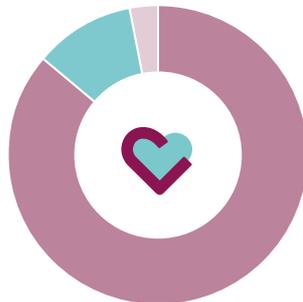
Pacientes atendidos anualmente

27.618

2.988 Hospitalizados

780 Pacientes diurnos

23.850 Consultas externas



DATOS TÉCNICOS DEL CENTRO



Superficie construida

22.642 m²

Superficie espacios verdes

60.000 m²

CARTERA DE SERVICIOS



Psiquiatría y Salud mental



Psicogeratría y Ambito Sociosanitario



Cuidados paliativos



C. PSICOPEDAGÓGICO NUESTRA SEÑORA DE MONTSERRAT

Rambla Recolons, 56 - 17455
Caldes de Malavella (Girona)

Teléfono: 972 47 01 00

WEB: www.hospitalariascales.org

DATOS ASISTENCIALES

Número de camas



139

Plazas diurnas



68

Pacientes atendidos anualmente



213

68 Pacientes diurnos

145 Pacientes hospitalizados



DATOS TÉCNICOS DEL CENTRO



Superficie construida

10.267 m²

Superficie espacios verdes

7.000 m²

CARTERA DE SERVICIOS



Discapacidad Intelectual



CENTRO ASISTENCIAL HERMANAS HOSPITALARIAS BURGOS

C/ Delicias,11 - 09005 Burgos

Teléfono: 947 27 60 60

WEB: www.hospitalariasburgos.es

DATOS ASISTENCIALES

Número de camas



90



Pacientes atendidos anualmente

107

107 Hospitalizados



DATOS TÉCNICOS DEL CENTRO



Superficie construida

7.241m²

Superficie espacios verdes

793 m²

CARTERA DE SERVICIOS



Psicogeratría y Ámbito Sociosanitario



Discapacidad Intelectual



CENTRO HOSPITALARIO BENITO MENNI

Pº Juan Carlos I, nº 10. 47008 Valladolid

Teléfono: 983 27 26 00 983 22 87 22

WEB: www.benitomenni.org

DATOS ASISTENCIALES

Número de camas



242

Plazas diurnas



60

Pacientes atendidos anualmente

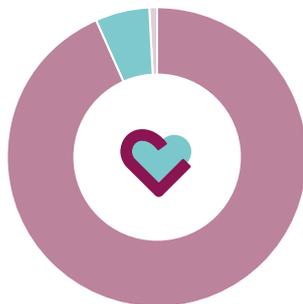


1.281

857 Hospitalizados

99 Pacientes diurnos

13.511 Consultas externas



DATOS TÉCNICOS DEL CENTRO



Superficie construida

27.837 m²

Superficie espacios verdes

7.170 m²

CARTERA DE SERVICIOS



Psiquiatría y Salud mental



Psicogeratría y Ambito Sociosanitario



Cuidados Paliativos



Daño cerebral



Ctra. de Burgos, s/n, 34004-Palencia

Teléfono: 979 16 53 24

WEB: www.hospitalariaspalencia.es

CENTRO SOCIOSANITARIO HERMANAS HOSPITALARIAS PALENCIA

DATOS ASISTENCIALES

Número de camas



682

Plazas diurnas



30

Pacientes atendidos anualmente



1.190

774 Hospitalizados

39 Pacientes diurnos

377 Consultas externas



DATOS TÉCNICOS DEL CENTRO



Superficie construida

42.696 m²

Superficie espacios verdes

35.000 m²

CARTERA DE SERVICIOS



Psiquiatría y Salud mental



Psicogeriatría yÁmbito Sociosanitario



Discapacidad Intelectual



Gesalibar nº 15 - 20509 Arrasate Mondragón (Gipuzkoa)

Teléfono: 943 79 44 11

WEB: www.aita-menni.org

HOSPITAL AITA MENNI Y SERVICIOS SOCIALES AITA MENNI

DATOS ASISTENCIALES

Número de camas



892

Plazas diurnas



521

Pacientes atendidos anualmente



3.523

1.312 Hospitalizados

635 Pacientes diurnos

1.576 Consultas externas



DATOS TÉCNICOS DEL CENTRO



Superficie construida

35.115 m²

Superficie espacios verdes

5.245 m²

CARTERA DE SERVICIOS



Psiquiatría y Salud mental



Psicogeriatría y Ambito Sociosanitario



Discapacidad Intelectual



Daño cerebral



CENTRO SOCIO SANITARIO NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

Eugenia Viñes, 156 46011 Valencia

Teléfono: 96.371.22.11

WEB: www.sociosanitarioelcarmen.org

DATOS ASISTENCIALES

Número de camas



106

Plazas diurnas



35

130 Mayores dependientes

40 Mayores Centro Día

60 Pacientes del Centro de Atención Temprana (CAT)



DATOS TÉCNICOS DEL CENTRO



Superficie construida

7.649 m²

Superficie espacios verdes

782 m²

CARTERA DE SERVICIOS



Psicogeriatría y Ambito Sociosanitario



Daño cerebral



CENTRO PAI MENNI

Ctra. de Santiago s/n - 15300
Betanzos (A Coruña)

Teléfono: 981 77 00 56
WEB: www.paimenni.org

DATOS ASISTENCIALES

Número de camas



154

Plazas diurnas



244

Pacientes atendidos anualmente



313

151 Hospitalizados

162 Pacientes diurnos



DATOS TÉCNICOS DEL CENTRO



Superficie construida

12.895 m²

Superficie espacios verdes

19.394 m²

CARTERA DE SERVICIOS



Discapacidad Intelectual



CENTRO HOSPITALARIO BENITO MENNI ELIZONDO

C/ Mendinueta s/n 31700 Elizondo

Teléfono: 948 45 21 62

WEB: www.hospitalariasnavarra.org

DATOS ASISTENCIALES

Número de camas



158

Plazas diurnas



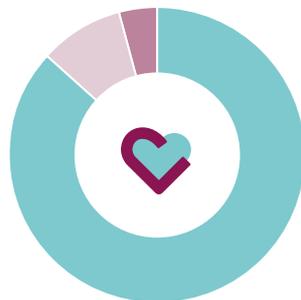
35

Pacientes atendidos anualmente



164

153 Hospitalizados
16 Pacientes diurnos
7 Consultas externas



DATOS TÉCNICOS DEL CENTRO



Superficie construida
14.070 m²

Superficie espacios verdes
40.266 m²

CARTERA DE SERVICIOS



Psiquiatría y Salud mental



Psicogeriatría y Ambito Sociosanitario



Discapacidad Intelectual



CLÍNICA PSIQUIÁTRICA PADRE MENNI

c/ Joaquín Beúnza 45- 31014 Pamplona

Teléfono: 948 14 06 11

WEB: www.hospitalariasnavarra.org

DATOS ASISTENCIALES

Número de camas



234

Plazas diurnas



60

Pacientes atendidos anualmente

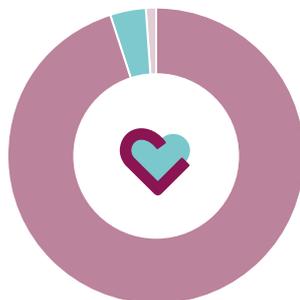


1.938

313 Hospitalizados

67 Pacientes diurnos

7.623 Consultas externas



DATOS TÉCNICOS DEL CENTRO



Superficie construida

6.556 m²

Superficie espacios verdes

3.194 m²

CARTERA DE SERVICIOS



Psiquiatría y Salud Mental



Psicogeratría y Ámbito Sociosanitario



Avenida Cantabria nº 52,
39012-Santander (Cantabria)

Teléfono: 942 39 00 60

WEB: www.centropadremenni.org

CENTRO HOSPITALARIO PADRE MENNI

DATOS ASISTENCIALES

Número de camas



424

Plazas diurnas



197

Pacientes atendidos anualmente

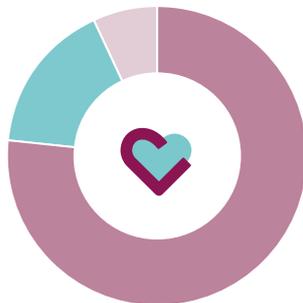


1.751

783 Hospitalizados

323 Pacientes diurnos

3.643 Consultas externas



DATOS TÉCNICOS DEL CENTRO



Superficie construida

16.926 m²

Superficie espacios verdes

5.630 m²

CARTERA DE SERVICIOS



Psiquiatría y Salud mental



Psicogeratría y Ambito Sociosanitario



Discapacidad Intelectual



Daño cerebral



COMPLEJO ACAMÁN

S. Miguel de Geneto, 73
38296 La Laguna (Tenerife)

Teléfono: 922-25 50 40

WEB: www.complejoacaman.org

DATOS ASISTENCIALES

Número de camas



32

Plazas diurnas



358

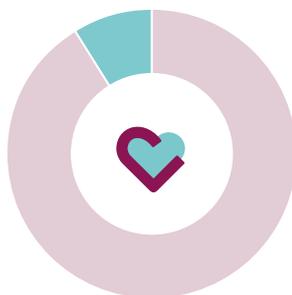
Pacientes atendidos anualmente



363

32 Residentes

331 Usuarios diurnos



DATOS TÉCNICOS DEL CENTRO



Superficie construida

5.197 m²

Superficie espacios verdes

1.314 m²

CARTERA DE SERVICIOS



Daño Cerebral



Discapacidad Intelectual



Camino del Abejar, 100 Zaragoza

Teléfono: 976 77 06 35

WEB: www.hospitalariaszaragoza.es

CENTRO NEUROPSIQUIÁTRICO NUESTRA SRA DEL CARMEN

DATOS ASISTENCIALES

Número de camas



288



Pacientes atendidos anualmente

568

397 Hospitalizados

171 Consultas
externas



DATOS TÉCNICOS DEL CENTRO



Superficie construida

17.567 m²

Superficie espacios verdes

70.000 m²

CARTERA DE SERVICIOS



Psiquiatría y Salud mental



Psicogeriatría y Ambito Sociosanitario



Discapacidad Intelectual



Hermanas
Hospitalarias
PROVINCIA DE ESPAÑA

Calle Vaquerías 7,
28007 Madrid (España)

 www.hospitalarias.es

 comunicacion@hospitalarias.es