

# Moncloa: el camino de Clínica a Hospital

Juan José Fernández Ramos  
Director gerente



**El Hospital Moncloa fue inaugurado como clínica en diciembre de 1993** y es un centro hospitalario del grupo ASISA que ofrece una asistencia sanitaria multidisciplinar y de máxima calidad a todos los asegurados de la entidad, así como a usuarios privados.

8 |

En el transcurso de sus más de 15 años de existencia, el Hospital Moncloa ha logrado cumplir sus objetivos principales: ofrecer una asistencia hospitalaria de máximo nivel en la Comunidad de Madrid y convertirse en un centro que ofrece a sus usuarios una calidad asistencial excelente.

La cualificación de sus profesionales y su elevado nivel de equipamiento han situado nuestro centro sanitario a la vanguardia de la medicina privada en Madrid. La permanente orientación a la mejora continua nos ha permitido revisar constantemente los objetivos y las metas, así

como poner en marcha la Unidad de Día para pacientes oncológicos; realizar la informatización de todo el centro sanitario; incorporar modernos equipos de radiología e implantar la informatización de las técnicas de imagen y, por último, contar con un servicio de teleradiología en contacto permanente con otros centros sanitarios.

Asimismo, las Unidades de Diagnóstico y Tratamiento de Arritmias, la Unidad de Hemodinámica, el Área de Oftalmología Moncloa y el Área de Oncología se han convertido en referentes de excelencia a nivel nacional.

Pero más allá del propio edificio, de la tecnología, de las camas, de los indicadores, estamos las personas y, como eje primordial de nuestra actividad, los pacientes. Por eso nos esforzamos en mejorar constantemente, un reto que asumimos con la única intención de alcanzar la calidad que nuestros usuarios se merecen.

El reconocimiento por parte de la autoridad sanitaria de nuestra condición de hospital de tercer nivel y la propia filosofía del centro sanitario han hecho que, tanto la actual dirección del Hospital Moncloa como la mayoría de los profesionales que en él desarrollan su labor diaria, lleguemos a la convicción de que el término clínica no recoge el alto nivel asistencial con el que contamos. De ahí que hayamos concluido que el de Hospital Moncloa es mucho más representativo de la asistencia que prestamos a nuestros usuarios. Por este motivo hemos decidido cambiar nuestro nombre, y de ahora en adelante éste será el de Hospital Moncloa.

## Una asistencia de calidad y al máximo nivel

El Hospital Moncloa cuenta con instalaciones e infraestructuras avanzadas y permite a todas las especialidades médicas y quirúrgicas atender la demanda sanitaria de sus usuarios con una calidad asistencial óptima.

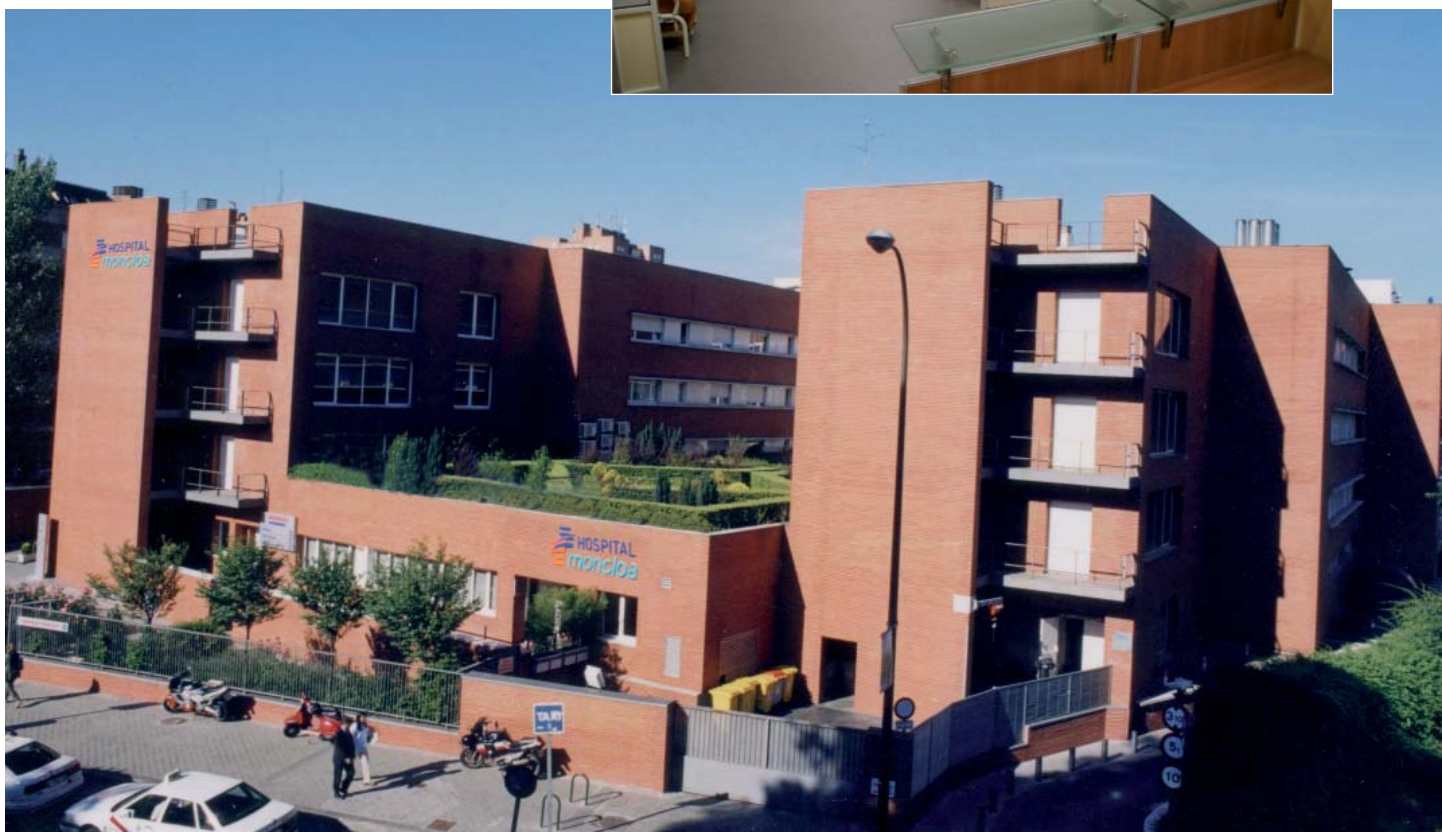
**EL RECONOCIMIENTO DE LA CONDICIÓN DEL CENTRO COMO HOSPITAL DE TERCER NIVEL, OTORGADO POR LAS AUTORIDADES SANITARIAS, Y LA PROPIA FILOSOFÍA DEL CENTRO HAN HECHO QUE, TANTO LA DIRECCIÓN COMO LA MAYORÍA DE LOS PROFESIONALES, LLEGARAN A LA CONVICCIÓN DE QUE EL TÉRMINO HOSPITAL ERA MUCHO MÁS ADECUADO PARA REFLEJAR SU ALTO NIVEL ASISTENCIAL; DE AHÍ EL PASO DE CLÍNICA MONCLOA A HOSPITAL MONCLOA**

## LA CUALIFICACIÓN DE SUS PROFESIONALES Y SU ELEVADO NIVEL DE EQUIPAMIENTO HAN SITUADO NUESTRO CENTRO SANITARIO EN LA VANGUARDIA DE LA MEDICINA PRIVADA EN MADRID

El edificio del hospital dispone de cuatro plantas con 224 habitaciones individuales con cama de acompañante, 12 suites con salón, 13 puestos de UCI, 10 quirófanos para alta cirugía, 2 paritorios, 39 áreas y unidades asistenciales de atención especializada, 28 consultas de especialidades, Unidad de Cuidados Médicos y Reanimación Postquirúrgica, Unidad de Observación Infantil y Central de Esterilización.

Actualmente, el Hospital Moncloa se encuentra en un periodo de remodelación en el que se ha creado una nueva zona de observación en el Área de Urgencias, se han renovado las habitaciones de hospitalización, en las que se están sustituyendo las bañeras por duchas adaptadas para garantizar un mayor confort de nuestros usuarios, y se está construyendo una nueva cocina. Otro proyecto importante que debemos destacar es la creación de una nueva área de docencia que está proyectada en la planta baja del hospital.

Por otro lado, la cartera de servicios del Hospital Moncloa ha ido creciendo y actualmente contamos con las siguientes áreas y unidades asistenciales: Alergología, Anatomía Patológica, Anestesia y Reanimación, Angiología y Cirugía Vasculard, Cardiología, Cardiología Intervencionista (Hemodinámica), Cirugía Cardíaca, Cirugía General y del Aparato Digestivo, Cirugía Maxilofacial, Cirugía Pediátrica, Cirugía Plástica y Reparadora, Cirugía Torácica, Dermatología, Electrofisiología cardíaca (Arritmias), Endocrinología, Farmacia, Ginecología y Obstetricia, Laboratorio de Análisis Clínicos, Medicina Interna, Neumología, Neurocirugía, Neurología, Oftalmología, Oncohematología, Oncología Médica, Otorrinolaringología, Pediatría, Psiquiatría, Radiodiagnóstico, Radiología Intervencionista, Rehabilitación, Reumatología, Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, Traumatología y Cirugía Ortopédica, Unidad de Cuidados Intensivos, Unidad de Día, Unidad del Dolor, Urgencias y Urología.



### Una apuesta continua por la calidad

Desde sus inicios, el Hospital ha apostado por la gestión de la calidad. Fuimos el primer hospital español en obtener el Sello Europeo de Excelencia, otorgado por el Club de Gestión de Calidad, representante para España de la EFQM, en su nivel de consolidación (>401-500). Al mismo tiempo fuimos el único hospital europeo junto al Kantonsspital Obwalden suizo en haber obtenido el nivel "Recognised for Excellence in Europe 4 stars" de la propia EFQM.

El Hospital Moncloa obtuvo en el año 2000 la certificación de su sistema de calidad, de acuerdo a la norma UNE EN ISO 9002:1994. En el año 2002 realizamos la transición desde la UNE EN ISO 9002:94 a la norma UNE EN ISO 9001:2000, obteniendo la certificación de acuerdo a esta norma, de nuevo para todos nuestros servicios, asistenciales y no asistenciales. Desde 2001, también estamos en posesión de la certificación de nuestro sistema de gestión ambiental, según la norma UNE EN ISO 14001:96, para todos los servicios del Hospital y en el año 2005, realizamos la transición a la norma UNE EN ISO 14001:2004 de dicha certificación.

En el año 2006, dimos un nuevo paso hacia la excelencia y obtuvimos el Sello Europeo de Excelencia, en su nivel de Excelencia (>500 pts.) otorgado por el Club de Excelencia en la Gestión. Al mismo tiempo fuimos el único hospital en haber obtenido el nivel "Recognised for Excellence in Europe 5 stars", de la propia EFQM.

El Hospital Moncloa fue el primer hospital de la Comunidad Autónoma de Madrid que obtuvo la licencia de uso de la marca Madrid Excelente. Asimismo, pero no menos importante, desde el año 1999 disponemos de la certificación QUALIAIR de nuestro aire ambiente, siendo el único hospital de España que a día de hoy garantiza a sus usuarios un aire ambiente sano y saludable.

Asimismo, nuestro centro sanitario ha obtenido, de nuevo y como único hospital español, el Sello de Excelencia Europea en su nivel de Excelencia de más de 500 puntos, que nos ha vuelto a otorgar el Club de Excelencia en Gestión, representante para España de la EFQM. Por otro lado, en el mes de octubre certificaremos el sistema de salud y seguridad en el trabajo de acuerdo a la Norma OSHAS 18001-04.

Finalmente, este año hemos realizado nuestra primera memoria de Responsabilidad Social Corporativa. Este documento es la expresión y el reflejo de nuestro interés por asumir los compromisos que la sociedad nos demanda en cuanto a sostenibilidad y responsabilidad social. Por otro lado, asumimos que debe existir una coherencia ética entre nuestra misión asistencial y nuestra voluntad de colaborar y contribuir, como organización, al desarrollo de una sociedad sostenible.

Asimismo, la ampliación del Área de Consultas Externas ha permitido aumentar la oferta en las consultas hasta las casi 30 especialidades que pueden elegir nuestros usuarios.

En el Hospital Moncloa somos conscientes de la importancia de disponer de la mejor tecnología para poder ofrecer a los pacientes una respuesta óptima. Así, entre los equipos de diagnóstico que manejan nuestros especialistas figuran una tomografía axial computerizada de 64 cortes, una tomografía axial con sistemas helicoidales, dos resonancias magnéticas de 0,5 y 1,5 Teslas, una sala de Radiología Vascular Intervencionista, una sala de Electrofisiología Cardíaca, sala de Hemodinamia, un telemando digital, equipos de radiología portátil, mamógrafos, ecógrafos, etc.

Debemos destacar que los resultados de nuestro centro sanitario son plenamente favorables, tanto los datos de satisfacción de nuestros clientes (excelentes en el trato humano, médico y de confort) como el volumen de negocio y las inversiones. Obviamente, nada de ello sería posible sin el esfuerzo de los más de 600 empleados del hospital.

#### Principios de actuación

- Orientación al paciente. El paciente es el centro de todas nuestras actuaciones.
- Calidad. Los mejores resultados. La excelencia.
- Eficiencia. Utilización de nuestros recursos de la forma más adecuada.
- Rentabilidad. Asegurando la propia solvencia y el futuro del centro.
- Respeto. A las personas, al entorno y al medio ambiente.
- Compromiso conjunto. Trabajamos en equipo para lograr nuestros objetivos. Comunicación e implicación de todos. Desarrollo profesional y personal.

#### BREVE RESUMEN ESTADÍSTICO DE ACTIVIDAD 2008

Número de estancias de hospitalización	90.531
Número de altas de hospitalización	12.544
Estancia media bruta	6,3
Número de consultas	21.121
Número de urgencias totales atendidas	99.522
Media de urgencias/día	267
Intervenciones en Área Quirúrgica	8.215
Partos	500
Radiología convencional	50.044
TAC	9.113
RMN	8.613

### Somos Hospital Universitario

Uno de los logros más importantes conseguido por el Hospital Moncloa ha sido la firma de dos convenios de colaboración con universidades madrileñas con el objetivo de promover la óptima utilización de los recursos humanos y materiales con que cuenta el hospital en la docencia universitaria, tanto de grado como de postgrado.

El pasado 14 de febrero, Dr. Francisco Ivorra, presidente de ASISA, y Daniel Sada, rector de la Universidad Francisco de Vitoria, firmaron un convenio de colaboración por el cual los alumnos de Ciencias de la Salud y Ciencias Biosanitarias y los que cursen la futura carrera de Medicina, realizarán prácticas de formación en nuestro Hospital.

La colaboración alcanza tanto a la formación, mediante el programa de estudios, como a las prácticas realizadas en el Hospital Moncloa, y facilita el acceso a la Universidad del profesorado proveniente del hospital.

Asimismo, se ha suscrito con la Universidad Europea de Madrid un acuerdo de colaboración para la formación práctica de los alumnos de Medicina y Ciencias de la Salud en el Hospital Moncloa, así como la promoción en las áreas asistenciales y de investigación.

### Premio a la mejor iniciativa sanitaria 2008

Como director gerente de este Hospital me siento muy satisfecho de dirigir un centro sanitario que es premiado por su buena gestión. En la VII Edición de los Premios Madrid, organizada por Madridiario, y celebrada el día 25 de mayo, el Hospital Moncloa fue galardonado con el premio a la mejor Iniciativa Sanitaria, que reconoce una trayectoria enfocada en la calidad asistencial y en la excelencia en la gestión sanitaria, además de valorar nuestro espíritu de innovación, mejora y modernización.

Este galardón supone un impulso en la búsqueda de la excelencia asistencial y una motivación en nuestro principal objetivo que es la mejora de la salud de la sociedad. Ser premiados junto al actor Manuel Alexandre, el profesor Jesús Neira y la actriz Blanca Portillo es, para los que trabajamos en el Hospital Moncloa, un motivo de orgullo.

