

# MEMORIA DE ACTIVIDAD 2023

[WWW.SJD.ES/TENERIFE](http://WWW.SJD.ES/TENERIFE)



# ÍNDICE

**01.** Presentación

---

**02.** Hechos relevantes

---

**03.** Equipo directivo

---

**04.** Personas y valores

**05.** Cartera de servicios

---

**06.** Actividad  
asistencial

---

**07.** Calidad

---

**08.** Experiencia de la  
persona atendida

**09.** Sostenibilidad  
ambiental

---

**10.** Solidaridad

---

**11.** Bioética

---

**12.** S.A.E.R

# 1.-PRESENTACIÓN

Nos complace presentarles nuestra memoria de actividad 2023, un año en el que se ha trabajado intensamente para cumplir con el **compromiso** que día a día asume la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios en Tenerife **con las personas atendidas, la sociedad y el entorno**. Para ello, nos hemos propuesto en todos los niveles de gestión, objetivos orientados a la mejora integral de nuestra actividad, basada en nuestra clara vocación de servicio.

La Orden Hospitalaria de San Juan de Dios **ofrece una asistencia integral y de calidad** a personas con discapacidad, mayores con problemas de salud mental y personas en situación de enfermedad. Esta asistencia se centra en **la dignidad de las personas atendidas**, la calidad humana y científico-técnica de los profesionales y la sostenibilidad de nuestros centros y de la sociedad en su conjunto.

En este año, en el conjunto de los centros de San Juan de Dios en Tenerife se han reforzado el **compromiso con la calidad**, la humanización, la innovación y la sostenibilidad.



Se han renovado las certificaciones de calidad previas y se ha **logrado la certificación medioambiental**.

También se ha continuado desarrollando la aplicación de la bioética en todos los ámbitos de la asistencia y prestando especial mirada a la atención espiritual de las personas atendidas y sus familias.

Además, se ha **fortalecido las alianzas con el ámbito universitario**, con la Universidad Europea de Canarias y La Universidad de La Laguna, colaborando en la formación de alumnos de medicina, enfermería, fisioterapia, psicología y las diferentes especializaciones de técnicos sanitarios.

# PRESENTACIÓN

En el año 2023, el **hospital San Juan de Dios** ha trabajado para **mejorar la accesibilidad e incrementar la actividad asistencial** en los ámbitos de consultas externas, actividad quirúrgica, pruebas complementarias, rehabilitación y urgencias, así como mantener la actividad de hospitalización.

Para atraer y retener el talento, se han implementado mejoras en las condiciones laborales de los profesionales.

**En el ámbito docente**, se ha incrementado la actividad mediante el inicio de la formación de médicos internos residentes de Medicina de familia y comunitaria, tras conseguir la acreditación docente del Gobierno de Canarias y del Ministerio de Educación.



También se ha llegado a un acuerdo para rotaciones formativas de MIR de traumatología. Además, se continúa fomentando la generación de conocimiento mediante la **participación en proyectos de investigación**, lo que redundará en la mejora de la calidad de la atención a las personas que acuden a nuestro hospital.

A través de una **red de convenios con centros educativos**, nuestra institución se consolida como un referente en la formación práctica de profesionales sanitarios, acogiendo a estudiantes de diversas disciplinas, desde auxiliares de enfermería, técnicos de rayos, gestión administrativa a documentación sanitaria.

# PRESENTACIÓN

**En el área de discapacidad,** el año 2023 ha sido un año de importantes cambios. La apertura de los hogares funcionales ha permitido **ofrecer a las personas con discapacidad intelectual** y trastornos de conducta **un entorno vital** que mejora su calidad de vida, su autonomía y su integración en la comunidad.

Además, hemos comenzado con la **actividad de psicogeriatría**, ofreciendo a personas de edad avanzada y problemas de salud mental o discapacidad una opción residencial que les proporciona los apoyos necesarios para mantener su calidad de vida

Por otro lado, seguimos trabajando para **mejorar la calidad de vida** de las personas con discapacidad intelectual y trastornos de conducta que requieren una atención más especializada, como las que residen en el Centro Psicopedagógico. Por último, hemos **ampliado el centro de día 'Hermano Joaquín Sanz'** para personas con discapacidad intelectual, mejorando así su experiencia diaria con nosotros.



Las mejoras realizadas en el año 2023 han generado la energía y motivación necesarias para seguir creciendo y mejorando.

Queremos expresar nuestra más profunda gratitud al compromiso y dedicación de todas las personas que trabajan y conforman nuestros centros.

La **Memoria Anual 2023 refleja los progresos realizados** hasta el momento, pero también nos recuerda que aún queda mucho por hacer. Continuaremos trabajando incansablemente, guiados por la visión de ofrecer una atención sanitaria de excelencia.

**José Carlos del Castillo Rodríguez**  
**Director Gerente**

## 2.-HECHOS RELEVANTES

### Área asistencial

01

#### Crecimiento empresarial

El área asistencial del Hospital San Juan de Dios Tenerife ha aumentado el número de consultas, intervenciones quirúrgicas, exploraciones complementarias y urgencias. Además, se ha iniciado la formación de MIR de Medicina Familiar, lo que supone un compromiso con la formación de futuros profesionales sanitarios.

02

#### Mejora de la eficiencia energética

Hemos consolidado nuestro compromiso con la gestión medioambiental y la eficiencia energética. En este sentido, se ha puesto en marcha diversas medidas para reducir el consumo de energía y residuos.

03

#### Dotación tecnológica

El hospital ha mejorado su dotación tecnológica con la creación de nuevas áreas de ecografía avanzada y endoscopia digestiva y broncopulmonar. Además, ha reforzado su cartera de servicios con la unidad de cirugía colorectal y coloproctología y la creación de la unidad de salud mental.



# HECHOS RELEVANTES

## Área de discapacidad

01

### Compromiso con las administraciones públicas

Apertura de dos hogares funcionales para personas con discapacidad intelectual, con 20 plazas. La incorporación de un área residencial de psicogeriatría, con 20 plazas. y la ampliación del centro de día de atención a personas con discapacidad intelectual.

02

### Disminución de las contenciones mecánicas

Disminución de las contenciones mecánicas en el área de discapacidad, aplicándose actualmente menos del 10% en el cómputo anual de las que se realizaban en años anteriores, siendo actualmente referencia nacional en la atención residencial de personas con discapacidad intelectual y trastornos severos de conducta.

03

### Participación comunitaria

Aumento en el número y la calidad de la participación comunitaria de las personas atendidas, mediante la organización de actividades culturales, deportivas y sociales.





## 3.-EQUIPO DIRECTIVO

- Hermano. José Cardenas Zafra | **Consejero Directivo**
- Sr. José Carlos del Castillo Rodríguez | **Director Gerente**
- Sra. Concepción Gonzalez Becerra | **Directora Médica**
- Sr. Claudio Augusto Guedes Correia | **Director de enfermería**
- Sr. Juan Alarcón Medina | **Director de Personas y Valores**
- Sr. José Francisco Garaeta García | **Director Administrativo y de SS.GG**
- Sra. Maria de La Rosa Pérez | **Directora de Discapacidad y Solidaridad**

# Plan de Desarrollo y Empoderamiento de mandos intermedios

## Fortalecimiento del liderazgo:

- Plan de formación personalizado para desarrollar competencias en gestión de equipos, comunicación efectiva, resolución de conflictos y toma de decisiones estratégica.

## Empoderamiento y corresponsabilidad:

- Implementación de un modelo de participación en la toma de decisiones que involucre a los mandos intermedios en la definición de objetivos y estrategias.
- Delegación de responsabilidades y autonomía en la gestión de sus equipos.

## Reconocimiento y motivación:

- Sistema de retribución variable vinculado al logro de objetivos individuales y colectivos.
- Programas de reconocimiento público y celebración de éxitos.

## Desarrollo de carrera:

- Plan de rotación por centros para ampliar la visión de negocio y fomentar la movilidad interna.
- Identificación de talentos y diseño de planes de sucesión.

## 4.-PERSONAS Y VALORES

77%



MUJERES

23%

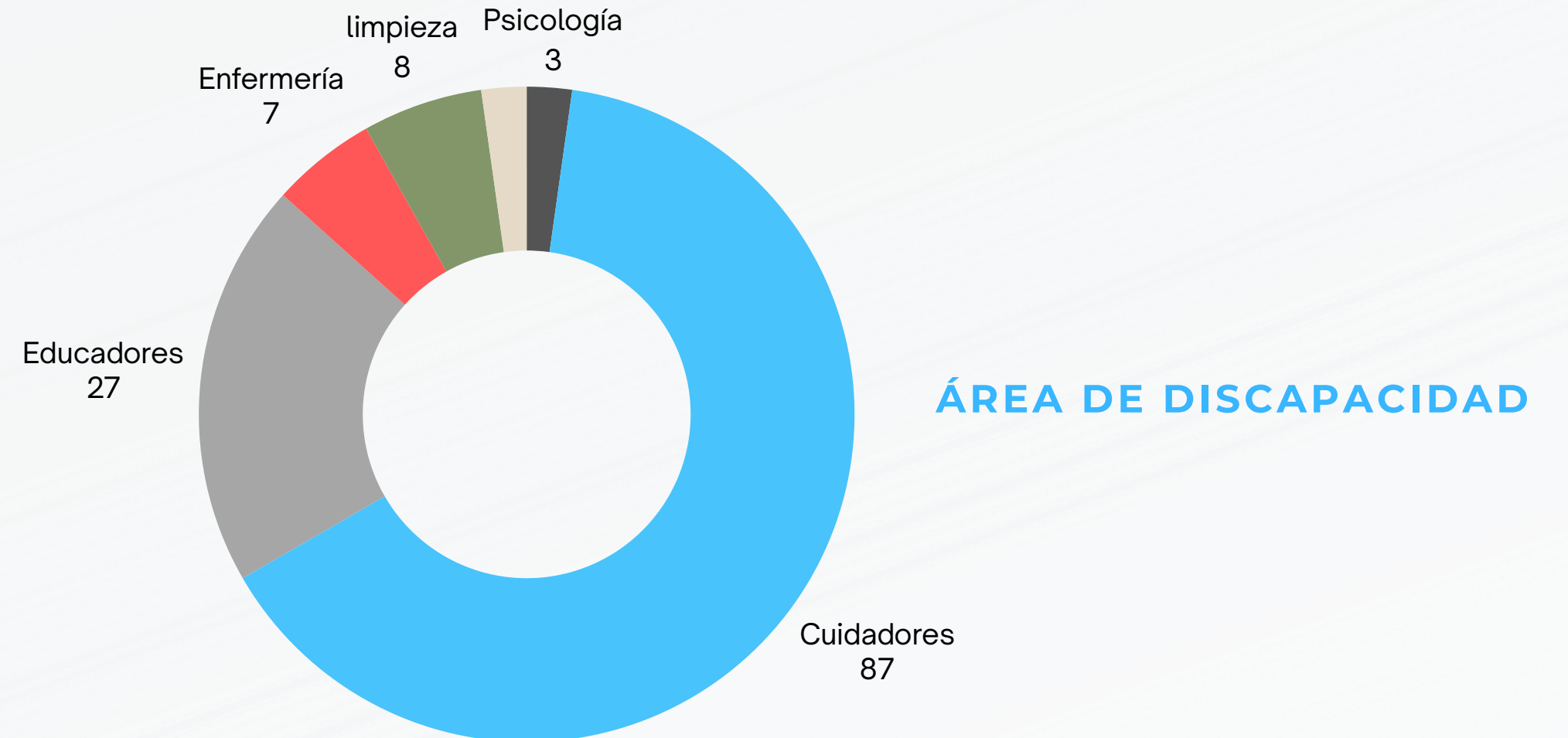
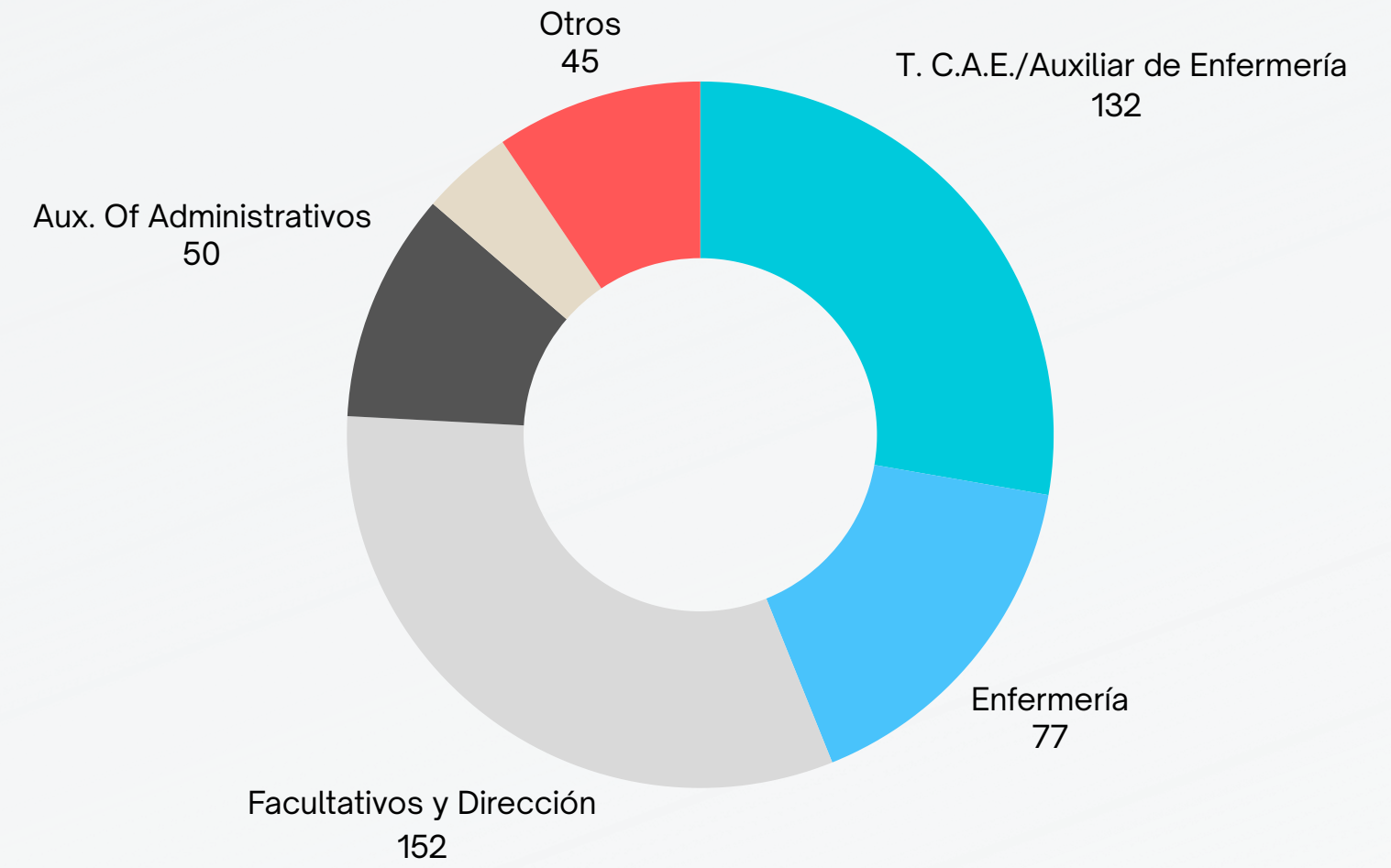


HOMBRES

# PLANTILLA



## HOSPITAL



## ÁREA DE DISCAPACIDAD

# FORMACIÓN

El Hospital San Juan de Dios de Tenerife invierte en el desarrollo integral de sus profesionales.

Nuestro Plan de Formación **promueve el crecimiento** tanto en habilidades técnicas como humanas, fomentando una cultura de aprendizaje continuo y una mejora constante de la calidad asistencial.



Cursos impartidos

**43**



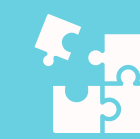
Personas formadas

**1165**



Horas de formación

**1924**



Cursos online

**15**



# PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Destacar los siguientes avances conseguidos durante el año 2023

- Configuración y puesta en marcha del programa informático de gestión integral de la Prevención de Riesgos Laborales del hospital.
- **Aumento del número de formaciones** realizadas en relación al año anterior en materiales tales como: manipulación manual de cargas, movilización de pacientes y prevención y sensibilización ante situaciones de acoso.
- Iniciación de la formación básica por puesto de trabajo para el personal asistencial a través de la plataforma 'Moodle', lo que nos ha permitido llegar a una mayor cantidad de personas trabajadoras para su formación continuada.
- **Elaboración de protocolos** dirigidos a la correcta manipulación de medicamentos citostáticos.

# 5.-CARTERA DE SERVICIOS



- Unidad de Atención Integral al Deporte
- Unidad de Obesidad
- Unidad del Dolor Crónico
- Unidad de Salud Bucodental
- Unidad de Cardiología Intervencionista
- Unidad de Radiología Intervencionista
- Unidad de Atención a Lesionados de Tráfico

- Alergología e Inmunología Clínica
- Anestesia y Reanimación
- Aparato Digestivo
- Cardiología
- Cirugía Cardiovascular
- Cirugía General y Digestiva
- Cirugía Maxilofacial
- Cirugía Plástica y Reconstructiva
- Cirugía Torácica
- Cuidados Paliativos

- Dermatología clínica y estética
- Diagnóstico por la imagen
- Endocrinología
- Genética
- Geriatria
- Ginecología
- Hematología y Hemoterapia
- Hemodinámica y Electrofisiología
- Medicina de Familia
- Medicina Interna

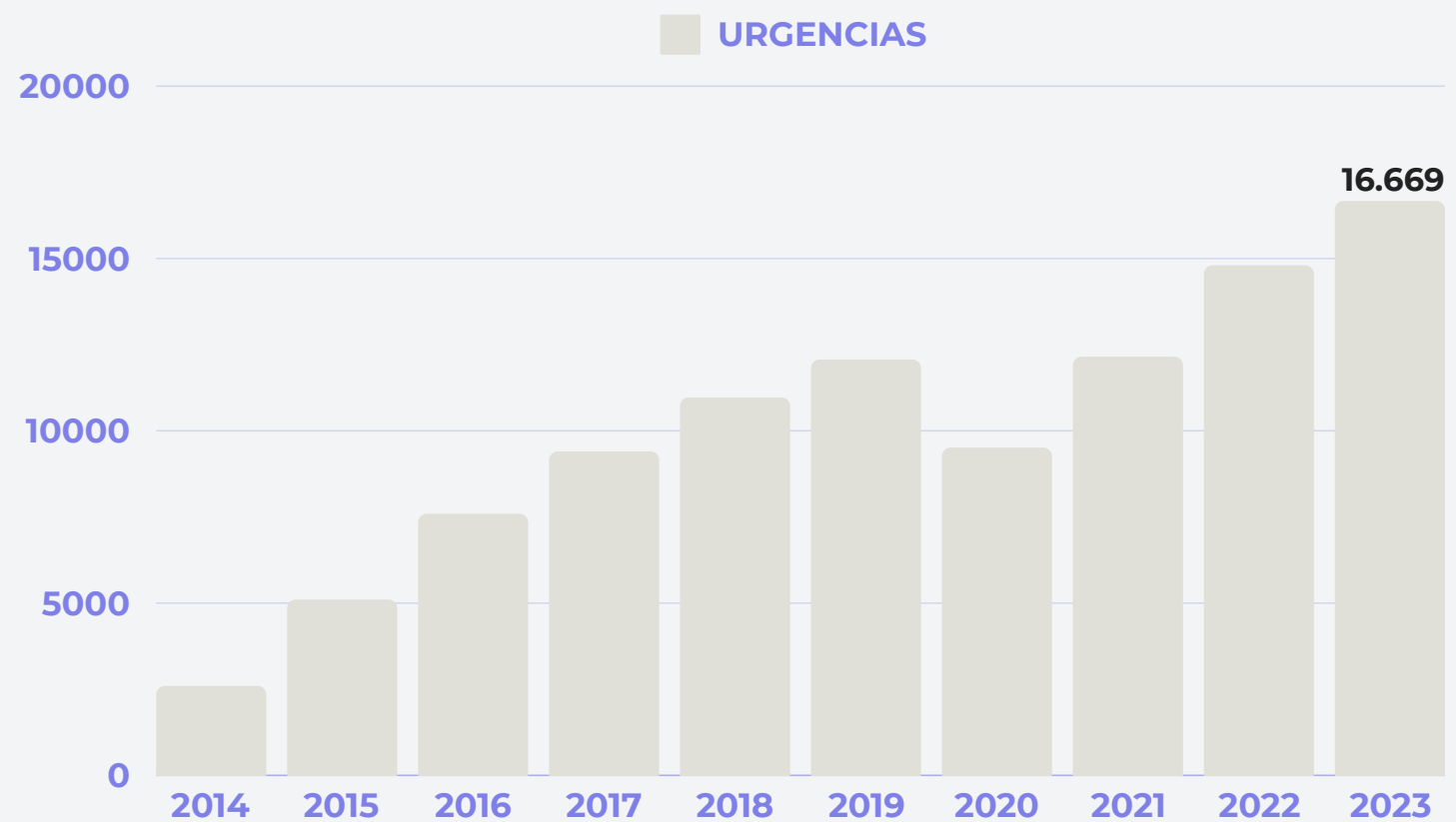
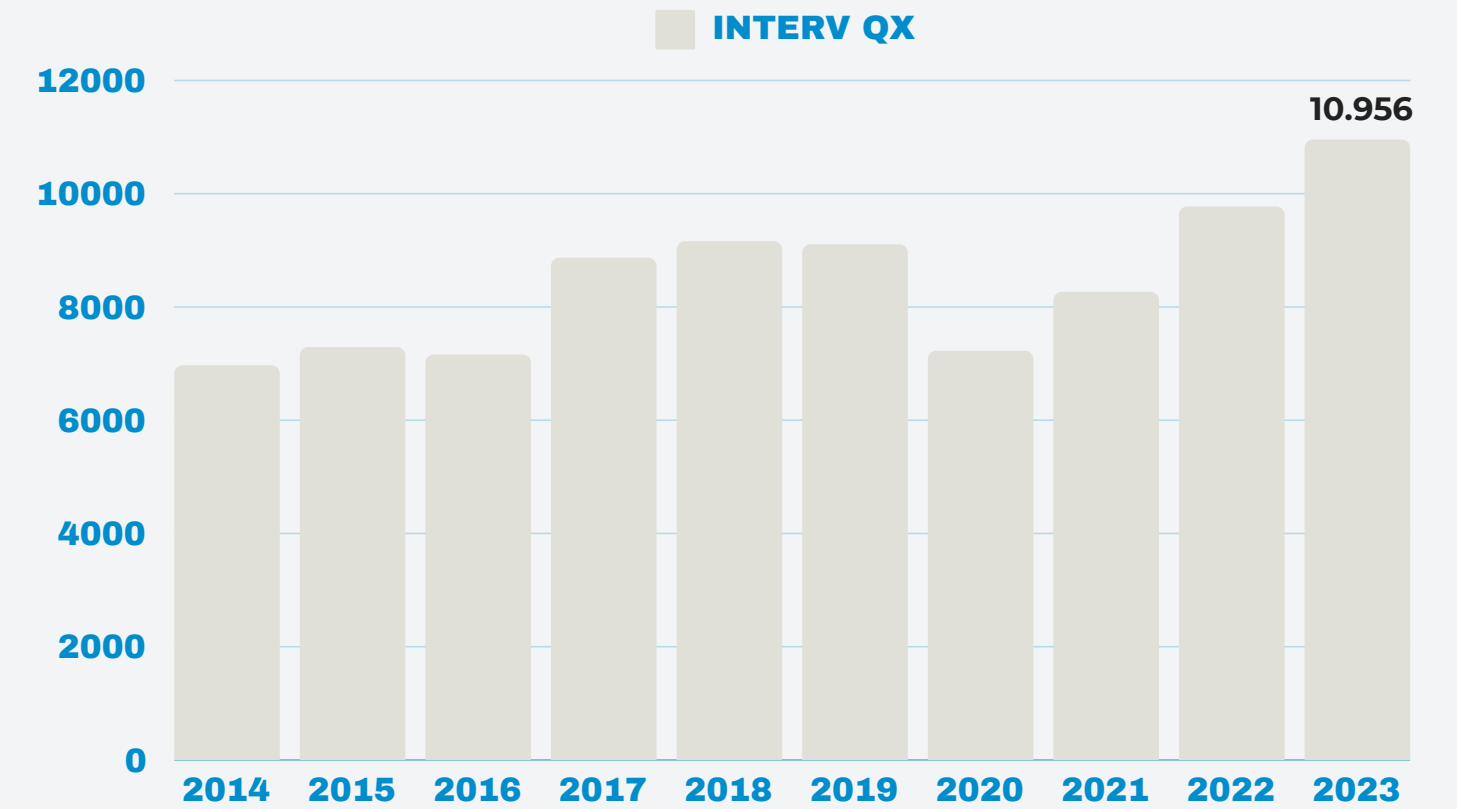
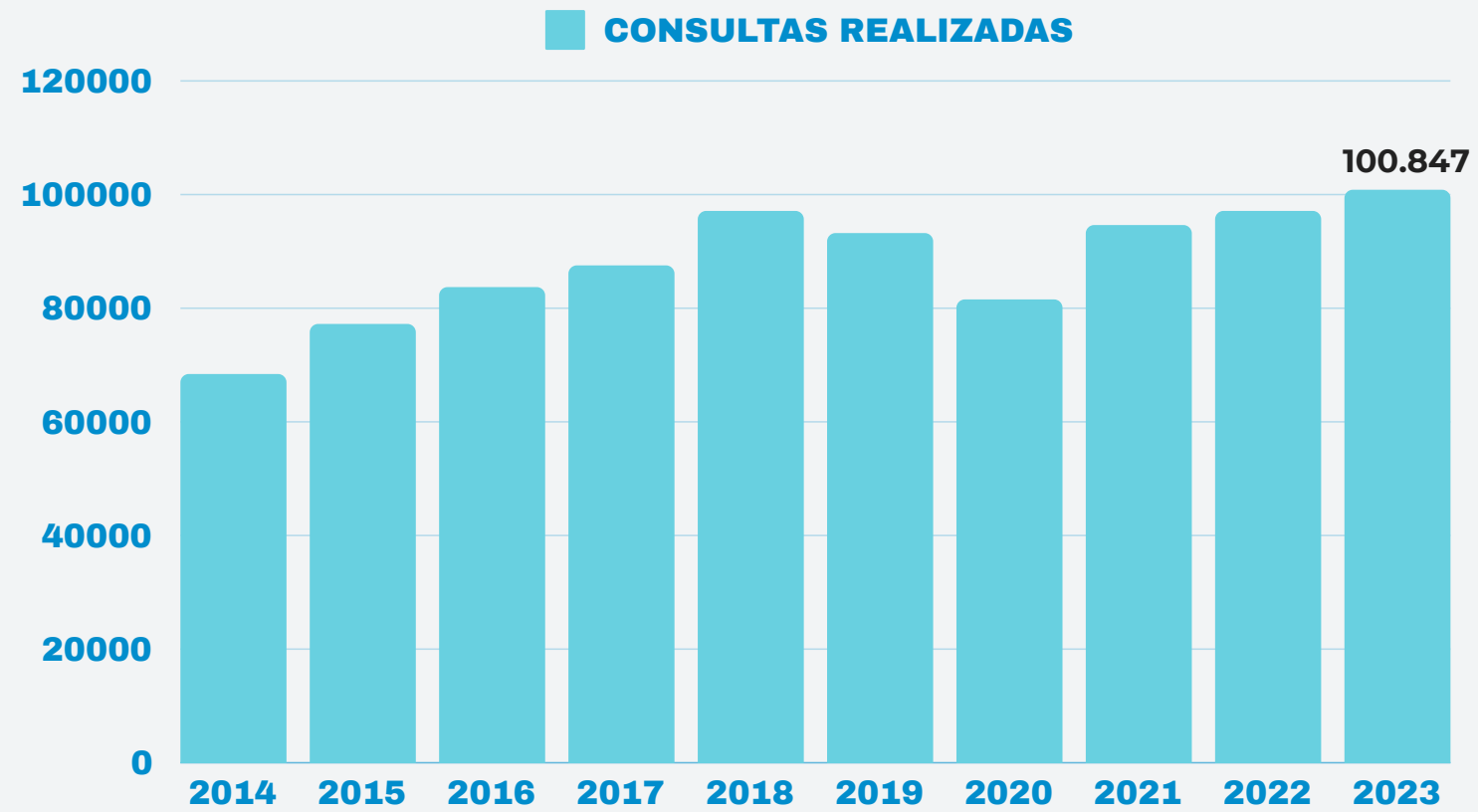
- Nefrología
- Neumología
- Neurocirugía
- Neurofisiología Clínica
- Neurología
- Nutrición y Dietética
- Oftalmología
- Ortopedia y Traumatología
- Otorrinolaringología

- Pediatría
- Podología
- Psicología Clínica
- Psiquiatría
- Rehabilitación
- Reumatología y Fisioterapia
- Urología
- Anatomía Patológica
- Banco de Sangre
- Laboratorio Análisis Clínicos

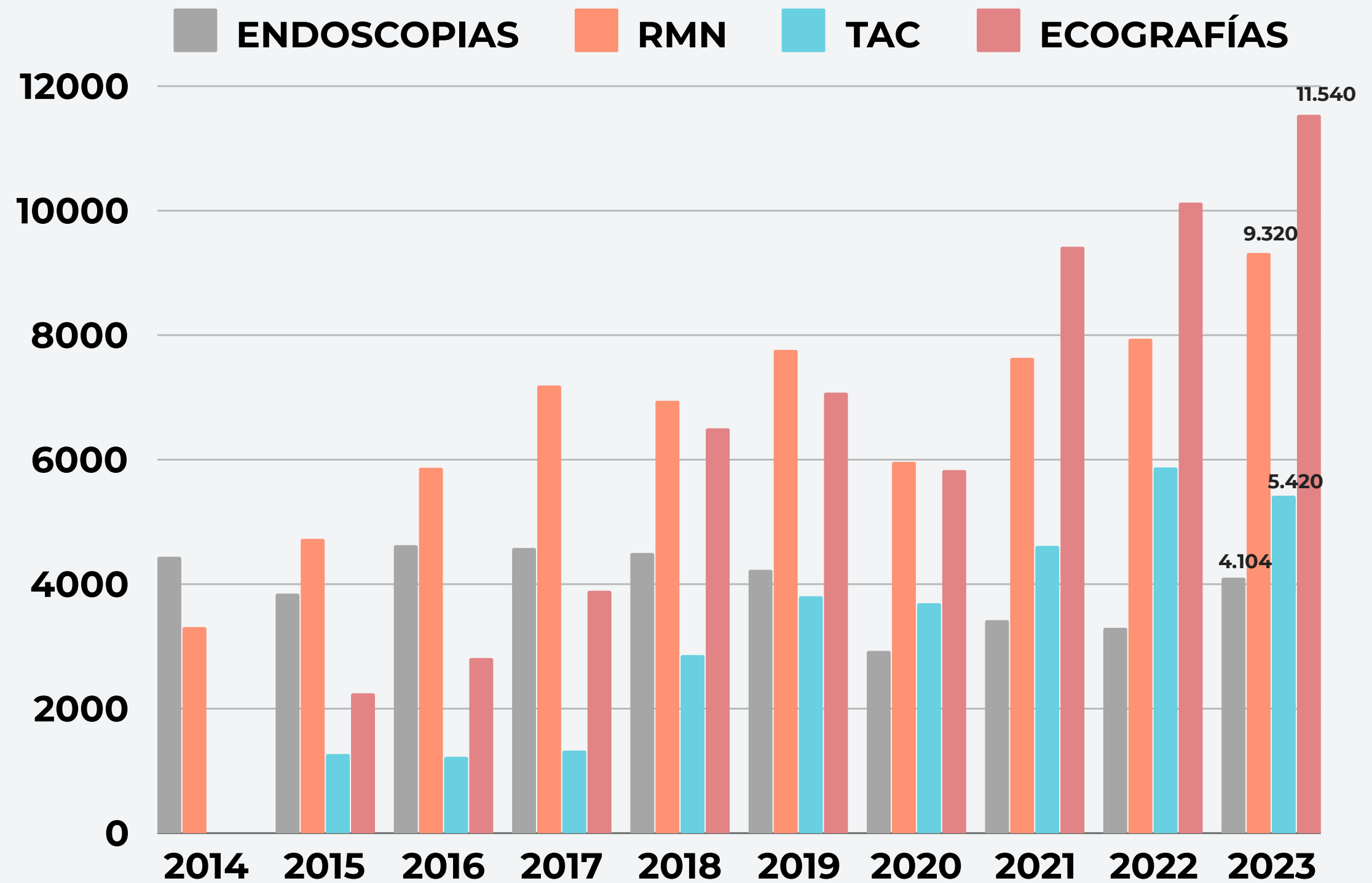
## OTROS SERVICIOS

- Atención Espiritual y Religiosa
- Admisiones
- Atención al Usuario
- Farmacia Hospitalaria
- Trabajo social
- Urgencias 24h

# 6.- ACTIVIDAD ASISTENCIAL



# ACTIVIDAD ASISTENCIAL



# SEGURIDAD CLÍNICA

La actividad desarrollada en materia de seguridad clínica se centra en tres ámbitos:



**Promoción de prácticas seguras** que contempla tanto aspectos relacionados con la identificación inequívoca de la persona como con la seguridad del medicamento.

---

**Prevención y control de infecciones** con la práctica de higiene de manos como elemento destacado.

---

**Cirugía segura** con la realización y seguimiento de check-list en las intervenciones quirúrgicas planificadas.

# INVESTIGACIÓN

La actividad desarrollada en materia de investigación se centra en dos proyectos:



Proyecto de investigación "**Toma de decisiones compartidas en el área de Oftalmología**": desarrollo y evaluación de una intervención para personas atendidas y un programa de formación para profesionales, fundamentados en el modelo de Atención Centrada en la Persona.

---

Participación del área de neumología en el proyecto de investigación "**Relación entre la suma de los factores de alto riesgo de GesEPOC y la presencia de enfermedad cardiovascular**".

---

# DIGITALIZACIÓN COMO BASE PARA LA MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD



Nueva plataforma de **monitorización de la experiencia de la persona usuaria** a través de la plataforma 'Rate Now'. Obteniendo información en tiempo real de la experiencia que han tenido en nuestro centro las personas atendidas.

---

**Desarrollo de la APP "SJD Salud"** para mejorar la comunicación y gestión asistencial a la persona atendida.

---

**Robot 'Tamara'** de cita previa para recordatorio de las citas programadas a las personas usuarias.

# 7.- CALIDAD E INNOVACIÓN



El área de calidad impulsa la **cultura de calidad** en los profesionales y grupos de interés a través de talleres sobre los principios de la calidad, definición de objetivos, gestión del riesgo, gestión por procesos y análisis causa raíz; favoreciendo la **mejora continua** de procesos y promoviendo la **gestión del conocimiento**, intercambio de experiencias y buenas prácticas.

---

Puesta en marcha de **grupos de mejora** para abordar cambios en circuitos asistenciales y administrativos aplicando healthcare como enfoque de mejora continua.

---

Puesta en marcha de la **'estrategia +Innovadores'** dando marco al proceso de innovación en los centros de San Juan de Dios Tenerife e inauguración del **Laboratorio de innovación** como espacio para fomentar la creatividad y el desarrollo de soluciones innovadoras que generen conocimiento y promuevan el cambio.

# HUMANIZACIÓN

Es imprescindible convertir la humanización de la asistencia en una **actitud consciente** de todos los agentes implicados. Los centros de Tenerife inician la “**estrategia +Humanos**”, como impulsora de la cultura de humanización en la organización.

---

**Creación del equipo +Humanos** para sensibilizar, transmitir conocimiento y buenas prácticas que permitan garantizar la humanización en los diversos ámbitos de actuación.

---

**Creación del Decálogo de Humanización** en el que se manifiesta a través de 10 principios que es humanizar en nuestro día a día generando así buenas prácticas que materializan la cultura de humanización en nuestros centros.

---

Realización de un **Diagnóstico y Plan de Acción** con 5 líneas y 129 acciones para humanizar nuestra organización, desde el liderazgo hasta los espacios físicos.



# 8.- EXPERIENCIA DE LA PERSONA ATENDIDA

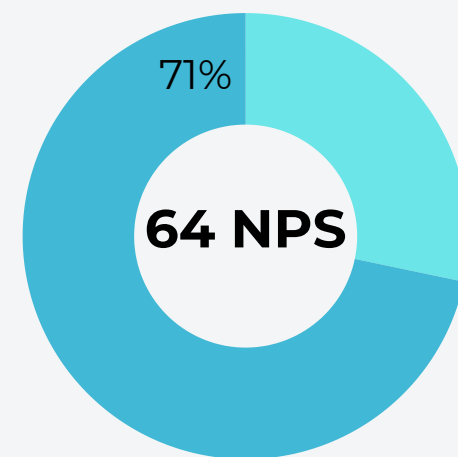
**Medición continuada:** Durante el año 2023, se ha introducido una nueva forma de monitorizar la prestación de nuestros servicios. A través de una encuesta digital, se recogen valoraciones y comentarios de las personas atendidas.

Los resultados están disponibles en tiempo real lo que permite implementar mejoras de forma inmediata para hacer que la experiencia de las personas atendidas sea más satisfactoria.

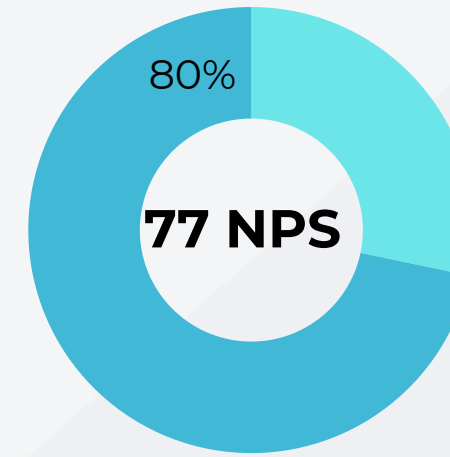
## NPS: NET PROMOTER SCORE (NPS) ÚLTIMO TRIMESTRE DEL 2023

Medición de la satisfacción general de la persona atendida con la prestación del servicio y su lealtad a la marca.

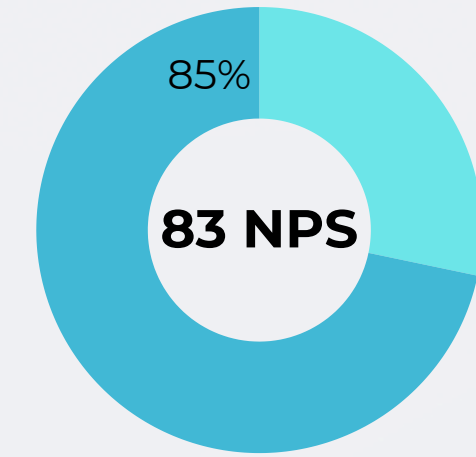
Según los estándares globales de NPS, una **puntuación superior a 50 es buena, y por encima de 70 es excelente.**



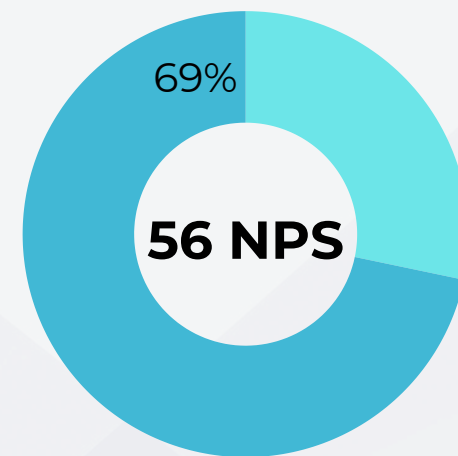
CONSULTAS EXTERNAS



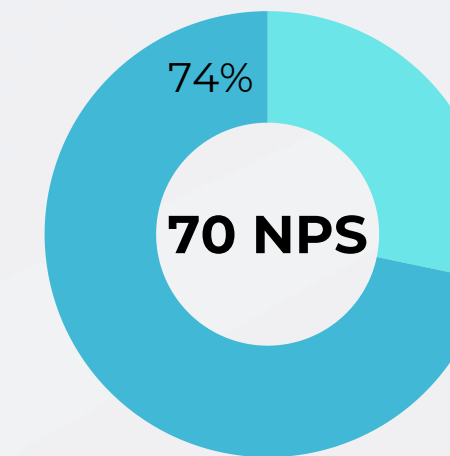
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS



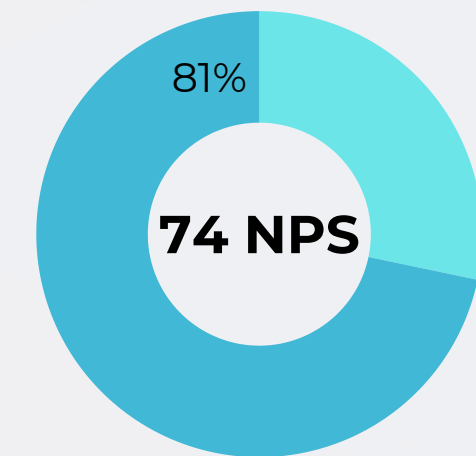
CMA



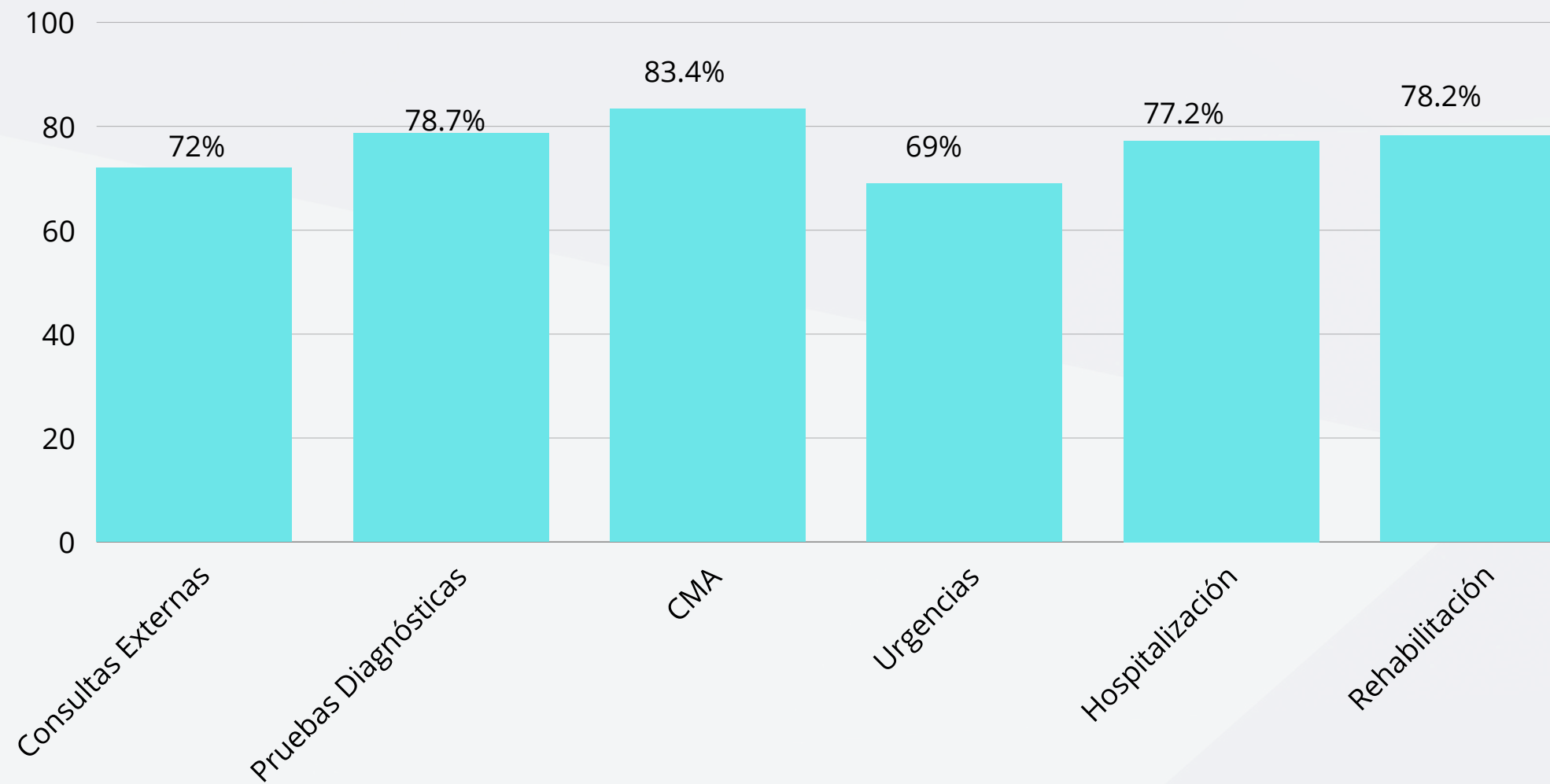
URGENCIAS



HOSPITALIZACIÓN



REHABILITACIÓN



## MEDICIÓN CONTINUADA DE LA EXPERIENCIA DE LA PERSONA ATENDIDA

Los familiares y tutores que participan en las encuestas del **área de discapacidad** del Hospital San Juan de Dios, valoran la experiencia de forma muy positiva, con una **puntuación media de 4.93 sobre 5**

**Grado de Satisfacción con la experiencia vivida:** Se tiene en cuenta momentos de la verdad (hechos) y percepciones (emociones).

Es decir, cómo de satisfecho está una persona con su experiencia. Se calcula haciendo un promedio de la pregunta directa "¿Cómo valorarías tu experiencia en...?"



## 9.- SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

---

En los últimos años, el hospital ha adoptado una serie de medidas para reducir su impacto ambiental, lograr reducir su consumo de energía y agua, así como sus emisiones de CO<sub>2</sub>.

Entre las medidas trabajadas destacan:

- La **inversión** en infraestructuras y tecnologías eficientes y sin emisiones, como la sustitución de la iluminación por tecnología LED, la instalación de grifos electrónicos y la renovación de las unidades de tratamiento de aire.
- La **renovación** de unidades de tratamiento de aire, la producción de agua caliente sanitaria con calderas de propano y la instalación de módulos fotovoltaicos para generación de energía verde de autoconsumo.

## Consumo Eléctrico

**8%**

Menos de energía consumida en el 2022

**157.738**

**KWh**

Marzo 2021 sin fuente de energía renovable

**138.576**

**KWh**

Marzo 2022 tras instalación de planta fotovoltaica

## Consumo de Papel

**30%**

Menos de consumo de papel de oficina

**51.979**

Kgr de papel consumido en 2021

**36.219**

Kgr de papel consumido en 2022

## Consumo de Agua

**25%**

Se incrementa el consumo en 2022

**5.572**

M3 de agua consumidos en 2021

**7.417**

M3 de agua consumidos en 2022

## Gestión de Residuos

**5%**

Menos de residuos generados en 2022

**9.458**

Kgr de residuos generados en 2021

**9.023**

Kgr de residuos generados en 2022

El Hospital San Juan de Dios de Tenerife forma parte de la Comunidad, Sanidad #PorElClima, iniciativa pionera de personas, organizaciones y administraciones públicas que se unen con un objetivo común: **ser protagonistas de la acción contra el cambio climático, de acuerdo con las directrices marcadas por el Acuerdo de Paris.**



**SANIDAD #POR EL CLIMA**

16-06-2022

Reconociendo el desafío climático que tenemos por delante

**Hospital San Juan de Dios de Tenerife**

se compromete a llevar a cabo un plan de acción para la reducción de sus emisiones de gases de efecto invernadero, y a formar parte de la **Sanidad #PorElClima**, iniciativa pionera de personas, empresas, organizaciones y administraciones públicas del sector sanitario que se unen con un objetivo común: ser protagonistas de la acción contra el cambio climático de acuerdo a las directrices marcadas en el **Acuerdo de París**

Serás tan grande como lo que consigamos juntos:  
Cada acción suma #PorElClima



Formamos parte de la **Red Global de Hospitales Verdes** y Saludables y a la iniciativa **‘Race to Zero’** de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático.

# 10.- SOLIDARIDAD

Desarrollamos programas solidarios, sociales y sanitarios que **mejoran** las condiciones y **la calidad de vida de las personas que están en situaciones de vulnerabilidad**, buscando siempre la complicidad de personas, entidades, empresas e instituciones

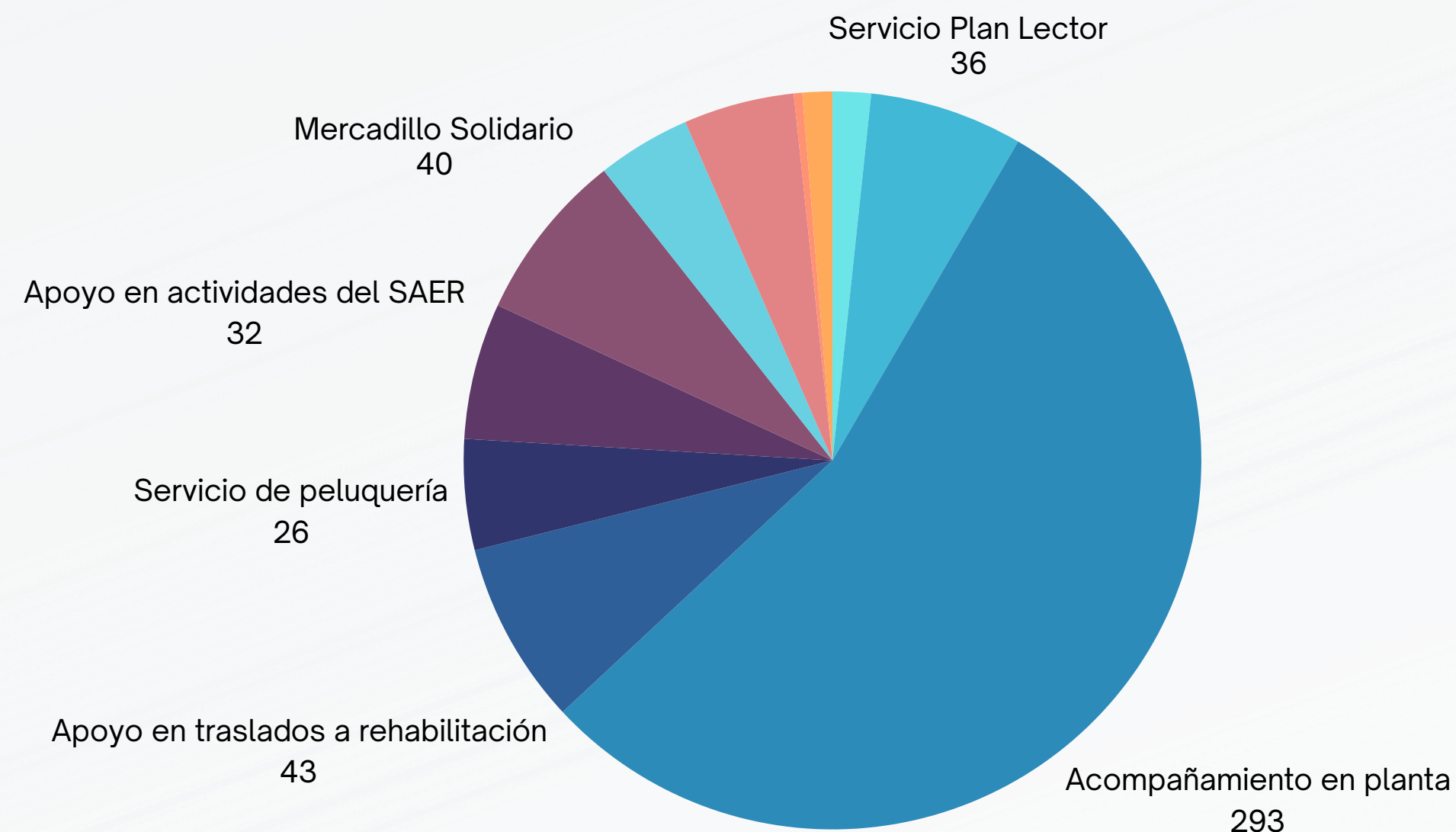


En los últimos años, el voluntariado de San Juan de Dios Tenerife ha impulsado iniciativas de sensibilización en el ámbito educativo y universitario, además de apoyar las campañas de Juan Ciudad ONGD.

Actualmente, cuenta con **55 voluntarios**, con una media de edad de **34 años**, destacando los programas 'EducaSJD', 'Des-Nudos' (sobre salud mental) y 'EsTuMomento'.

# SENSIBILIZACIÓN

- Videollamadas con pacientes sin red familiar
- Servicio Plan Lector
- Acompañamiento en planta
- Apoyo en traslados a rehabilitación
- Servicio de peluquería
- Apoyo en actividades del SAER
- Mercadillo Solidario
- Programa EDUCA SJD: charla-taller para estudia...
- Programa EDUCA SJD: reunión con profesorado
- Reunión con EAPS para formar al voluntariado d...
- Desayuno Solidario



# CAMPAÑAS SOLIDARIAS

## Campaña solidaria 'Objetivo Togo'



Recaudación de fondos y envío de ayuda humanitaria al Centro de Salud Mental de la 'Orden de San Juan de Dios' en Lomé, Togo. Gracias a la campaña, se logró reunir **15.000 euros** para comprar alimentos y cubrir los gastos de envío.

## Convenio de colaboración con el Club Midayu Tenerife



Este acuerdo incluye la **asistencia de los deportistas** del club a competiciones insulares, regionales, nacionales e internacionales. Contempla también la concesión de becas para desplazamientos.

## Proyecto 'Miradas a través de una lente'



Este proyecto innovador emplea **la fotografía para mejorar la vida de personas con discapacidad** y fomentar su independencia. La Fundación "la Caixa" ha sido clave para su realización.



# 11.- Bioética

Asesorar, sensibilizar, formar, difundir e investigar sobre los asuntos relacionados con la Ética, Bioética y Humanización de la Asistencia.

- Ciclo formativo '**Miércoles de Bioética**': un espacio diseñado para que jefes de servicio, mandos intermedios y Dirección profundicen en los principios fundamentales de la bioética y su aplicación en la práctica asistencial diaria.
- La doctora Rocío Álvarez, coordinadora del equipo local de bioética, presenta el **Código Ético de San Juan de Dios**. Un documento que recoge los principios, valores, criterios y normas fundamentales que deben seguirse en toda la Orden, por parte de Hermanos y Colaboradores.



# 12.- SAER

---

El Servicio de Atención Espiritual y Religiosa del Hospital desarrolla su labor en estrecha coordinación con las demás áreas del hospital, contribuyendo así a una atención integral.

Su objetivo es **"atender la dimensión espiritual y religiosa de las personas**, sus familias y colaboradores, recreando los gestos y actitudes evangélicas según el modelo de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios", tal como se establece en La Pastoral según el estilo de San Juan de Dios.

# Acompañamiento espiritual y religioso

A lo largo del año 2023, el equipo de Atención Espiritual y Religiosa realizó un total **640 visitas a personas hospitalizadas**, y se llevaron a cabo **2.720 acciones puntuales**, durante las cuales se desarrollaron las siguientes actividades:



- Escucha Activa.
- Recopilación de datos biográficos.
- Revisión de Historia de vida.
- Detección de necesidades espirituales.
- Discernimiento para la toma de decisiones y orientación en la búsqueda de sentido existencial ante preguntas y situaciones personales o familiares.
- Infundir ánimo, serenidad y esperanza.
- Acompañamiento en el proceso de duelo.
- Consultas éticas y/o morales.
- Acompañamiento a familiares y a colaboradores.
- Preparación de reflexiones semanales.

14

MISAS

Misas en memoria de los difuntos

836

CELEBRACIONES

Religiosas y Sacramentos

52

LITURGIAS

Preparación de liturgias semanales

42

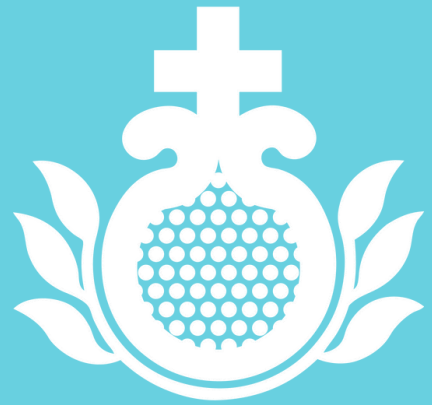
ELABORACIÓN

Materiales para reflexiones y celebraciones

13

FORMACIÓN

Participar en cursos, jornadas, compartiendo nuestro modelo y experiencia



HOSPITALIDAD

CALIDAD

ESPIRITUALIDAD

RESPECTO

RESPONSABILIDAD



### Hospital San Juan de Dios Tenerife

HospitalTenerife.comunicacion@sjd.es

922 23.55.12 / 922 64.55.11

[www.sjd.es/tenerife](http://www.sjd.es/tenerife)

Carretera General Santa Cruz - la Laguna, 53 - 38009 Santa Cruz de Tenerife



@HSJD.Tenerife



@sanjuandediostf



@sanjuandediostf



@HospitalSanJuandeDiosTenerife



@HospitalSanJuandeDiosTenerife

