

7



Unidades no Asistenciales

Resumen de Actividad

Aprovisionamientos
Atención al Usuario
Comunicación
Contabilidad
Contratación y Nóminas
Control de Gestión
Facturación y Cobros
Formación Continuada
Hostelería
Ingeniería y Mantenimiento
Política de Personal
Prev. Riesgos Laborales
Registro y Mensajería
Tecnologías de la Información

Las Unidades no Asistenciales realizan tareas de apoyo al Área de Gestión formando un bloque compacto e interrelacionado que describimos en este capítulo.

A la hora de analizar su actividad durante el presente ejercicio, se han clasificado atendiendo al Área de la que dependen. Comunicación y Control de Gestión dependen directamente de la Dirección de Gerencia, y las Unidades de Facturación y Cobros y Contabilidad están adscritas a la Dirección Económico-Financiera. El resto de las Unidades de Apoyo quedan integradas en la Dirección de Gestión: Atención al Usuario y Trabajo Social, Aprovisionamientos, Formación Continuada y Comunicación Interna, Hostelería, Ingeniería y Mantenimiento, Personal, Contratación y Nóminas, Política de Personal, Prevención Laborales, Registro y Mensajería, y Tecnologías de la Información.



La **Unidad de Aprovisionamientos** tiene como cometido la adquisición y distribución de la totalidad del material sanitario que se consume en el Centro. También adquiere el mobiliario y el equipamiento, tanto asistencial como el del resto de las unidades no asistenciales.

Para facilitar la distribución de material fungible, todos los almacenes situados en las plantas del hospital, incluidos los quirófanos, utilizan el sistema de doble compartimiento, que evita tener que realizar pedidos de reposición una vez realizados los pactos de consumo, ya que el personal del almacén repone automáticamente y a diario el material consumido sin tener que realizar recuento manual del material usado. Para ello se utilizan lectores de códigos de barras, que permiten leer y descargar en el sistema informático las necesidades de reposición.

Las solicitudes de nuevos productos y de material no incluido en pactos se solicitan y tramitan directamente a través del sistema informático.

Resumen de Actividad

Nº de pedidos	2005	2004	2003
Inmovilizado	656	646	673
Material fungible	8.930	8.068	6.831
Prótesis y reactivos	3.964	3.700	2.841
Instrumental	562	119	s. c.

Unidad de Atención al Usuario y Trabajo Social



La **Unidad de Atención al Usuario y Trabajo Social** esta formada por un equipo de profesionales especializados en la atención y orientación a los pacientes y a sus familiares o acompañantes que acuden al Hospital Son Llàtzer. Nuestra intervención, dirigida a la población que acude diariamente a alguno de los servicios que presta el hospital, supone la colaboración con la actividad básica asistencial para garantizar al usuario una atención integral, global y personalizada. Las principales líneas de actuación de nuestra Unidad son:

- Atención al Usuario
- Plan de Humanización
- Trabajo Social
- Mediación en Urgencias

El objetivo de la Unidad de **Atención al Usuario** es la de resolver, mediante un trato personalizado, cualquier duda, queja o sugerencia que manifieste el usuario. Por ello, una de sus funciones es recoger la **Opinión del Usuario**, lo que permitirá la detección de situaciones de disyunción que crean incomodidad, y buscar soluciones comunes para lograr la atención óptima a nuestros beneficiarios. Se trata de atender las necesidades de información, tramitación de sugerencias, agradecimientos, quejas y reclamaciones.

El **Plan de Humanización** se ha puesto en marcha con el objetivo de facilitar una atención sanitaria humana, próxima y cálida. El plan apuesta por aumentar y mejorar la prestación asistencial, para lo que la UAU promueve una serie de iniciativas como:

- Mejorar la satisfacción percibida por el usuario
- Favorecer la accesibilidad al sistema sanitario
- Mejorar el acceso a la información por parte del usuario, así como a las vías de comunicación con la Administración
- Incrementar la confortabilidad de los centros
- Favorecer que la relación con el usuario sea más personalizada posible.

El equipo de **Trabajo Social** de nuestra Unidad tiene como objetivo atender a una población cuyo denominador común es la enfermedad (pacientes y sus familiares), mediante el estudio diagnóstico y tratamiento de los aspectos psicosociales, y las consecuencias (relacionales y emocionales) que se derivan de su estancia en el hospital. El trabajador social detecta y pone de manifiesto, dentro del equipo médico, los aspectos psicosociales del enfermo, que inciden en la prevención, diagnóstico y tratamiento de la enfermedad, que ayudan a la práctica de una medicina integral.

En una misma línea de trabajo integrada, humanizada y global, que implica a todo el personal de urgencias, las **mediadoras** hacen de informadoras y funcionan como un nexo de unión entre el usuario y los profesionales implicados, con la intención de facilitar la información, orientación y apoyo que necesita tanto el paciente como sus familiares o acompañantes. Su labor se centra en:

- Detectar la falta de información o estado de angustia del paciente y/o acompañantes
- Informar a los profesionales de las principales demandas y problemáticas
- Facilitar las vías de diálogo

Las actuaciones desarrolladas en 2005 abarcan todas aquellas intervenciones orientadas a prestar servicios y a cubrir las necesidades que expresa tanto el enfermo como su familia.

Resumen de la Actividad

La Unidad de Atención al Usuario y Trabajo social ha realizado un total de 32.623 actuaciones desglosadas como sigue:

La **Atención al Usuario**, que en 2005 ha registrado **7.191** actuaciones, comprende actividades relacionadas con la atención y tramitación de quejas, reclamaciones, sugerencias, agradecimientos, formaciones/trámites, traducciones, felicitaciones en aniversarios, etcétera. Del total de intervenciones, **2358** corresponde a quejas verbales; **460** a reclamaciones; **4.129** a informaciones y trámites; **32** sugerencias; **38** a agradecimientos; y, **174** a gestos de cortesía (felicitaciones de aniversario)

Por otra parte, la **Atención en Urgencias**, realizada por parte de las mediadoras ha registrado un total de **21.980** intervenciones, de las cuales el 51'59 % corresponde a informaciones / orientaciones y un 36'34% en mediación/quejas. Se realiza una media de 61 intervenciones diarias.

En cuanto a la atención a **casos sociales** durante el 2005, se han producido **929**, que han derivado en **3.452** intervenciones.



La **Unidad de Comunicación** desarrolla sus funciones en el ámbito de la comunicación interna con tareas como la publicación de noticias en la Intranet, la organización de congresos y eventos o la incorporación de nuevas señalizaciones en el espacio hospitalario. Para proyectar una buena imagen del hospital al exterior, mantiene relaciones periódicas con los medios de comunicación a través de la convocatoria de ruedas de prensa y la gestión de entrevistas y reportajes. También coordina la acogida de visitas, para contribuir a difundir la imagen de hospital pionero en la aplicación de las más avanzadas tecnologías aplicadas a la actividad sanitaria.

Comunicación interna

En el marco de un "hospital sin papeles, la **intranet** (red de comunicación interna) es la principal herramienta para dar a conocer tanto las noticias que genera el propio hospital como las procedentes de otros ámbitos sanitarios (actividades en otros hospitales, actos de Colegios Profesionales, eventos de la Conselleria de Salut, etcétera).

El personal de Son Llätzer se halla también al día de las informaciones sanitarias que se publican tanto en Baleares como en el resto de España. Diariamente, un servicio de recopilación de artículos sanitarios, contratado por el IB-Salut, envía, por correo electrónico y en formato PDF, una revista de prensa que se distribuye a través de intranet, y a la que tienen acceso todos los profesionales del hospital. Paralelamente, el equipo directivo recibe a primera hora de la mañana un dossier de prensa elaborado directamente por el Departamento de Comunicación, tras la lectura de los diarios de información local.

Otra de las funciones del Departamento de Comunicación es mantener, completar y adaptar los **elementos de señalización** para facilitar el desplazamiento de los usuarios, ya que las continuas modificaciones en la estructura de las instalaciones y la reubicación de nuevos servicios obligan a una revisión y adaptación de la señalización existente.

La Unidad de Comunicación colabora con el personal facultativo y de enfermería en la **organización de congresos, actos y eventos**. Durante el presente ejercicio se ha coordinado, entre otros, las I Jornadas de Actualización del Área Médica UPDATE 2005, el III Simposium de Cirugía Laparoscópica, el I Curso de Técnicas de Histología y Citología, la I Jornada de actualización de la Artoplastia total de tobillo, las Jornadas científicas sobre Bancos de Tumores y el I Curso Práctico de Electrocardiografía. Nuestra Unidad también colabora en el diseño y presentación de posters y comunicaciones científicas, presentadas en congresos nacionales o internacionales. También despliega una amplia actividad en **el diseño y maquetación de folletos, carteles** y aplicaciones de la imagen corporativa al **material de papelería**.

Comunicación externa

El Departamento de Comunicación, en colaboración con Control de Gestión y la Dirección Asistencial, se ocupa coordinar el material, maquetar y realizar la edición electrónica de las **Memorias Anuales**. Siguiendo la filosofía de un hospital "sin papeles", las Memorias son editadas en formato electrónico, y puede consultarse en la página web del hospital Son Llätzer. De este modo, cualquier usuario puede acceder a los datos de actividad asistencial y administrativa de Son Llätzer.

Otra de las funciones de la Unidad de Comunicación es favorecer la fluidez de **comunicación con los medios** (prensa, radio y televisión) con el objetivo de ofrecer una imagen positiva del hospital hacia el exterior, que sea percibida no solamente por los usuarios del servicio sino por los ciudadanos en general. El Plan de Comunicación ha incidido en la organización de Ruedas de Prensa para dar a conocer las diferentes Áreas, Unidades y Servicios del hospital, así como en la gestión de reportajes tanto en prensa escrita como en radio y televisión.

La Unidad de Comunicación se ocupa también de la **actualización y mantenimiento de la página web del hospital**, en la que se incluyen periódicamente datos como la presentación de nuevas técnicas científicas, información sobre Áreas o Unidades, celebración de cursos y congresos, etcétera.

La sofisticada tecnología utilizada por el Hospital Son Llätzer potencia la solicitud de **visitas al centro** por parte de profesionales de la salud y medios especializados. La Unidad de Comunicación, en colaboración con los departamentos de Informática y Audiovisuales, se ocupa de coordinar las visitas, que incluyen un recorrido por el hospital además de contactos y entrevistas con los responsables de las distintas Unidades.

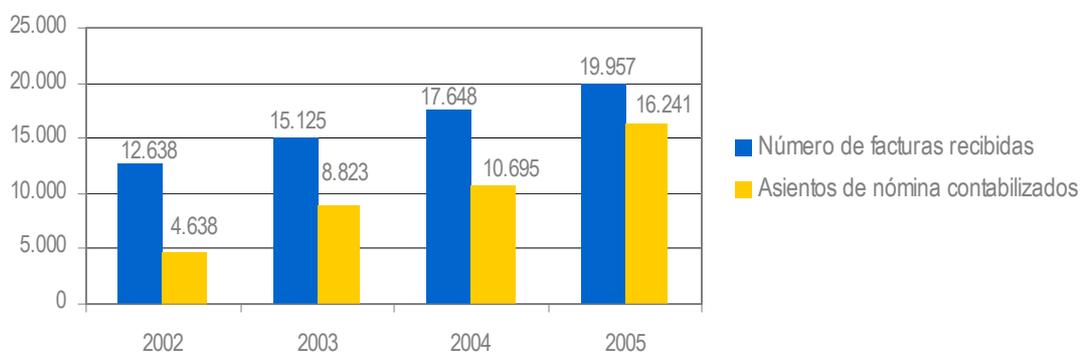


Unidad de Contabilidad

La **Unidad de Contabilidad** depende de la Dirección Económico-financiera y tiene como misión es el registro y seguimiento de la actividad económica, la elaboración y cierre mensual de los estados contables, así como el cierre anual de las cuentas, las cuales son convenientemente auditadas. Asimismo, lleva a cabo el seguimiento tanto de los cobros como de los pagos mensuales a realizar, registro de movimientos de tesorería y conciliaciones de saldos pertinentes.

En cuanto a la evolución de la actividad del departamento es de destacar el volumen de facturas actualmente gestionado, y el número de asientos que se llevan a cabo:

EVOLUCIÓN FACTURAS DE COMPRAS





La **Unidad de Contratación y Nóminas** depende de la Dirección de Gestión y recoge todos aquellos cometidos y procesos encaminados al cumplimiento de la normativa laboral vigente en materias como la afiliación y alta de los trabajadores en el Régimen General de la Seguridad Social, la tramitación de las diversas modalidades de contratación ante el INEM-SOIB, la gestión de las diversas situaciones laborales que se producen y la confección de las nóminas como cierre de este ciclo administrativo en materia de personal.

En materia de contratación se han producido diversas convocatorias de plazas fijas, dentro del normal proceso de consolidación de empleo ya iniciado en años anteriores tras el proceso de apertura. En este mismo sentido se mantienen abiertos los procesos de negociación entre la Gerencia y los representantes de los trabajadores de cara a futuras convocatorias de plazas fijas.

Este año continúa el proceso de homologación de las condiciones laborales del personal de las Fundaciones con el personal estatutario del IB-Salut, que a pesar de ser un año de trámite en su aplicación, ya se han homologado la totalidad de las condiciones laborales y el 75% de las diferencias salariales, proceso que culminará el año 2007.



La **Unidad de Control de Gestión** ha aglutinado el antiguo departamento de Control de Gestión Económico y de Sistemas de Información. Funcionalmente depende de Gerencia y se coordina con la Dirección Asistencial y la Unidad Económico-Financiera.

Control de Gestión Económico

- Seguimiento mensual de la contabilidad analítica o de costes.
- Seguimiento de consumos directos de personal y fungible por unidad de enfermería.
- Seguimiento de consumo de fármacos por unidad asistencial y ámbito.
- Seguimiento de pruebas de radiología por peticionario en unidades relativas de valor económico.
- Seguimiento de rendimiento.
- Seguimiento de la productividad del hospital.

Sistemas de Información

- Explotación y mantenimiento del Datawarehouse.
- Explotación y análisis Casuística
- Seguimiento de la actividad asistencial y listas de espera.
- Seguimiento de la actividad facturable al IB-Salut.
- Seguimiento del contrato de gestión de las unidades médicas.
- Seguimiento del contrato de gestión con el IB-Salut.
- Tramitación y explotación de las estadísticas que se solicitan del exterior.
- Gestión de estadísticas internas solicitadas.

Apoyo Gerencia y Direcciones

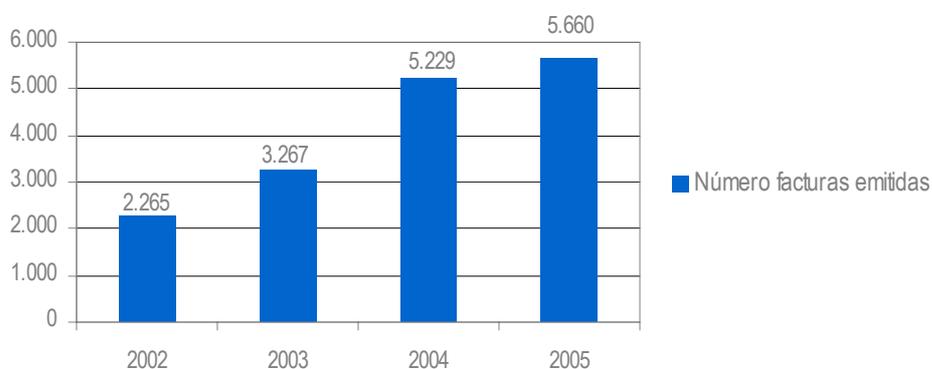
- Control de las jefaturas de guardia.
- Seguimiento mensual económico de la actividad extraordinaria.
- Elaboración de presentaciones y documentación.



La misión de la Unidad de Facturación y Cobros, dependiente de la Dirección Económico-financiera, es dar cumplimiento a la normativa sanitaria en materia de facturación de usuarios del Sistema Nacional de Salud, de acuerdo al art. 4.3 de la "Llei 5/2003 d'abril, de salut de les Illes Balears" y a la normativa estatal vigente en materia de Seguridad Social.

Dentro de dicho contexto se lleva a cabo un seguimiento pormenorizado de la actividad asistencial desde el punto de vista de su financiador, a efectos de su posible facturación, si fuera el caso.

Durante el presente ejercicio se han emitido 5.660 facturas. El gráfico adjunto permite observar la evolución de la actividad de la Unidad en los últimos cuatro años:





La **Unidad de Formación** coordina la formación para el personal no sanitario y facultativo del hospital y gestiona las subvenciones de todas las áreas (incluida enfermería). El pasado año se superaron las 30.000 horas de formación, y 640 trabajadores participaron en una o varias acciones formativas. En cuanto a los Permisos Individuales de Formación, que facilitan la asistencia a estudios oficiales, se han concedido a cinco trabajadores de diferentes ámbitos. En 2005 ha funcionado la nueva aplicación telemática de la FTFE, con cuyo sistema se han realizando las bonificaciones correspondientes a la Seguridad Social y se ha cumplido con los porcentajes establecidos legalmente de aportación privada.

En el marco de **Comunicación Interna**, se han mantenido los contactos con la EASP y se han realizado borradores de muy diversos proyectos que abarcan desde la Jornada de puertas abiertas hasta la racionalización del tablón de anuncios.

La **Unidad de Formación Continuada y Comunicación Interna** coordina también la actividad de las áreas de Audiovisuales y Biblioteca:

El área de **Audiovisuales** ha prestado apoyo a alrededor de 200 actividades docentes (cursos, congresos, jornadas, etc.) y ha puesto en marcha el sistema de videoconferencia en el hospital. También ha creado una biblioteca virtual de imágenes.

La **Biblioteca**, se configura como un elemento imprescindible a la hora de seguir con los planes de investigación y formación de los profesionales del hospital. Destaca, durante 2005, el cambio de filosofía a la hora de suscribir revistas, que se hace por años naturales. Además la práctica totalidad de las suscripciones se realizan con Ebsco, salvo las revistas de Lippincott, que se suscriben con Ovid. También durante este ejercicio ha aumentado el número de peticiones de préstamo interbibliotecario, así como el uso de las diferentes plataformas y bases de datos.



La **Unidad de Hostelería** coordina los servicios de restauración que incluyen la alimentación de los pacientes hospitalizados, las cafeterías públicas y de personal y las máquinas de dispensación automáticas instaladas en las plantas del hospital. Además controla los servicios de limpieza, lavandería, jardinería y gestión de residuos. Estos servicios son prestados por empresas externas. Esta unidad también gestiona directamente la adquisición y distribución de lencería del hospital.

A finales del año 2005 la cocina de pacientes obtuvo la certificación de la Norma ISO 9001:2000 y de la Norma ISO 14000

Durante este año, las cifras han empezado a estabilizarse, aunque todavía se ha producido un ligero aumento:

Resumen de Actividad

Nº de dietas servidas a pacientes	2005	2004	2003
Desayunos	109.105	104.696	102.217
Comidas	113.660	107.175	103.347
Meriendas	112.047	104.227	100.117
Cenas	102.090	96.874	95.210
Tipo de dieta (%)	2005	2004	2003
Basal	37,27%	39,75%	42,75%
Diabética	14,10%	12,86%	12,83%
Blanda	15,78%	13,64%	12,55%
Turmix	8,65%	10,49%	9,97%
Fácil masticación	9,69%	8,56%	7,71%
Líquida	2,70%	2,98%	2,9%
Infantil	1,60%	1,58%	1,69%
Resto	10,21%	10,23%	9,6%
	2005	2004	2003
Con sal	50,56%	55,52%	61,27%
Sin sal	49,44%	44,48%	38,73%

Lavandería	2005	2004	2003
Ropa lavada pacientes (kg)	827.370	765.994	705.592
Ropa lavada personal (kg)	24.120	23.126	23.435
Total ropa lavada kg	851.490	789.120	729.027

Gestión de residuos	2005	2004	2003
Residuos sanitarios grupo II (kg)	245.794	248.040	195.020
Residuos sanitarios grupo III (kg)	107.885	102.359	80.200
Líquidos de revelado (kg)	4.166	9.055	5.139
Reactivos (kg)	18.678	16.490	1.274
Tintes (kg)	3.698	6.375	5.411
Citostáticos (kg)	7.079	6.351	5.578



La Unidad de Ingeniería y Mantenimiento está integrada por la Oficina Técnica, formada por personal propio del hospital, y el Servicio de Mantenimiento, que cuenta con personal subcontratado encargado de mantener en buen estado las instalaciones y el equipamiento hospitalario.

Para su funcionamiento, el departamento cuenta con tres aplicaciones informáticas: la primera está destinada a facilitar la comunicación con el servicio de mantenimiento; la segunda, se utiliza para controlar y gestionar al máximo los procesos de obras y reformas, y, la última, para gestionar el mantenimiento propiamente dicho.

Resumen de Actividad

Obras y reformas	2005	2004	2003
<i>Obras menores (implican obra civil e instalaciones)</i>	13	5	7
<i>Ampliaciones y/o modificaciones de las instalaciones</i>	102	116	175
<i>Mejoras y/o modificaciones de obra civil</i>	59	73	79
Mantenimiento e instalaciones	2005	2004	2003
Mantenimiento correctivo			
<i>Nº partes recibidos (registrados)</i>	9.671	9.316	7654
<i>Nº partes pendientes año anterior</i>	206	394	191
<i>Nº partes realizados</i>	9.354	9.273	7452
<i>Nº partes desestimados o anulados</i>	0	170	s.c.
<i>Nº partes pendientes</i>	523	267	394
<i>Eficacia operativa del servicio</i>	94,70%	97,25%	94,99%
Mantenimiento preventivo			
<i>Nº ordenes realizadas</i>	10.883	11.308	4.863
Mantenimiento conductivo			
<i>Nº ordenes realizadas</i>	20.546	17.393	s.c.
Base Instalada			
<i>Nº equipos electromedicina inventariados</i>	1.175	1.115	1013
Compras de material de reparación y conservación	2005	2004	2003
<i>Sal Muera [toneladas]</i>	46	40	37
<i>Repuestos Electromedicina [Nº Pedidos]</i>	269	218	251
<i>Repuestos instalación de gases [Nº Pedidos]</i>	5	13	22
<i>Otro material de reposición [Nº Pedidos]</i>	2	7	5
Consumo de Gases Medicinales	2005	2004	2003
<i>Oxígeno Medicinal [m3]</i>	282.037	253.466	238.010
<i>Aire Medicinal [m3]</i>	192.729	183.275	133.672
<i>Nitrógeno Medicinal [m3]</i>	24.490	24.830	13.546
<i>Oxido Nitroso [kg]</i>	1.463	679	675
Suministros energéticos	2005	2004	2003
<i>Electricidad [kWh]</i>	13.453.332	13.815.240	13.600.942
<i>Agua [m3]</i>	114.441	110.148	95.614
<i>Gas [m3]</i>	597.918	674.427	655.598
<i>Gas-Oil [lts]</i>	1.884	0	101.765



La **Unidad de Política de Personal**, dependiente de la Dirección de Gestión, incluye la planificación de Recursos Humanos y se ocupa de coordinar las secretarías asistenciales de las direcciones de Área, así como el personal adscrito a Recepción y Telefonía.

Sus principales funciones son las de consolidar los procedimientos existentes y, en caso necesario, adaptarlos a las nuevas necesidades; elaborar los protocolos de actuación en los procesos de movilidad interna; realizar las estadísticas sobre el desarrollo de las convocatorias de selección de personal fijo, el diseño del circuito interno para la gestión y el seguimiento de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial y la protocolización de las actividades derivadas de las solicitudes de los distintos órganos judiciales.

Este año la mayor actividad del departamento se ha centrado en la selección de personal. Se han tramitado las convocatorias para cubrir cuarenta plazas de facultativos, 6 de especialistas (2 de Farmacia y 4 matronas), y 300 plazas ofertadas en turno libre, además de 15 por cupo de reserva para personal minusválido.



Siguiendo con la política preventiva implantada en el hospital Son Llàtzer, basada en el desarrollo de una acción permanente, las actuaciones llevadas a cabo por la **Unidad de Prevención de Riesgos Laborales** se pueden resumir en los siguientes puntos:

- **Evaluaciones de Riesgos y Planes de Medidas de Control**
Según la planificación de este año, se han realizado informes en Urgencias, Unidad de Compras, Hospital de Día, e Instalaciones Generales. Así como Evaluaciones de Factores Psicosociales en los servicios de Admisión de Urgencias, Archivo y Documentación clínica, Hematología y Admisión. También se han llevado a cabo la evaluación de los equipos de trabajo de Farmacia y Radiología. Todos estos informes van acompañados del Plan de Medidas de Control para así poder llevar a cabo un seguimiento de las acciones correctoras y preventivas propuestas. Durante el año se han mantenido reuniones con los responsables
- **Fichas Profesiográficas**
Se han realizado un total de 21 informes técnicos sobre las peticiones de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud, realizados por el técnico en Ergonomía y Psicología del hospital. Y un total de 34 Notas Técnicas de Prevención.
- **Formación PRL**
Durante el 2005 se han impartido un total de 2929 horas en formación. Las sesiones formativas, entre otras, han sido de movilización de pacientes, oficinas y pvd's, preparación equipos de emergencia y simulacro, esterilización con óxido de etileno, formaldehído, etc.
- **Comunicados de Riesgo**
El Servicio de Prevención ha dado respuesta al 100% de los comunicados de riesgo presentados, que ascienden a 30. Así como ha realizado un total de 32 **SOAP**, es decir Solicitud de Orden de Acción Preventiva.
- **Plan de Prevención**
Se ha elaborado el Manual de Gestión del Servicio de Prevención, que contiene la estructura, funciones, responsabilidades y los procedimientos en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- **Coordinación Actividades Empresariales en materia de Prevención**
Durante el año 2005 se han mantenido reuniones con las contratas y subcontratas del centro, aprobándose el procedimiento de coordinación, así como también se han impartido sesiones formativas de manera conjunta.
- **Comité de Seguridad y Salud**
Se han mantenido un total 7 reuniones (5 ordinarias y 2 extraordinarias), como garantía de la participación de los trabajadores en las actividades preventivas.



La **Unidad de Tecnologías de la Información** gestiona los avanzados sistemas que sirven para automatizar todos los procesos clínicos y de gestión, y que han convertido al modelo informático del Hospital Son Llàtzer en un referente europeo en tecnología hospitalaria. La principal labor de la Unidad es dotar al hospital de un soporte diario basado en el uso de las nuevas tecnologías, así como adaptar nuevos desarrollos informáticos para dar respuesta a las necesidades del Hospital.

Los principales objetivos del año 2005 han sido iniciar la migración hacia las nuevas tecnologías web (HCIS), consolidar el nuevo motor de integración Rhapsody y desarrollar proyectos destinados a potenciar el acercamiento entre Medicina Primaria y Especializada: HIS-MAP, Cita previa. Se han utilizado también las nuevas tecnologías para abrir nuevos horizontes como la Teledermatología y la Hospitalización a Domicilio.

Durante este año 2005 se han realizado una media diaria de de 1.176 informes médicos y 1.040 peticiones clínicas, y se han enviado más de 1.000 mensajes SMS/día a pacientes. Además, durante el presente ejercicio se han gestionado informáticamente 139.028 estudios y se han almacenado en el PACs 2.418.175 imágenes (radiológicas y no radiológicas).