



2020

Memoria de

Actividad

INDICE

1. Presentación
2. Organigrama
3. Servicios Centrales
 - 3.1.1. Gerencia y Secretaría General
 - 3.1.1.1. Cambios organizativos
 - 3.1.1.2. Relaciones institucionales
 - 3.1.1.3. Recursos Humanos
 - 3.1.1.4. Convenios firmados
 - 3.1.1.5. Formación y docencia
 - 3.1.1.6. Investigación
 - 3.1.2. Área económica
 - 3.1.2.1. Memoria económica
 - 3.1.2.2. Contratación
 - 3.1.3. Títulos propios
 - 3.1.3.1. Oferta Curso 2019-2020
 - 3.1.3.2. Oferta Curso 2020-2021
 - 3.1.3.3. Evolución de alumnos
 - 3.1.4. Sistemas de Información
 - 3.1.5. Comunicación
 - 3.1.6. Responsabilidad Social Corporativa
 - 3.1.7. Calidad
4. Servicios Clínicos
 - 4.1.1. Atención al paciente
 - 4.1.1.1. Evolución de sugerencias, quejas y reclamaciones
 - 4.1.1.2. Pacientes atendidos
 - 4.1.1.3. Encuestas de satisfacción
 - 4.1.2. Área de Odontología
 - 4.1.3. Área de Psicología y Terapias Multidisciplinares

I. Presentación

Todas las organizaciones tienen sus ritmos, sus tiempos y sus evoluciones. Gran parte de los condicionantes que influyen en ellas suelen ser internos y, también, factores externos. Del equilibrio o desequilibrio de los mismos surgen transiciones y cambios más evidentes que condicionan los resultados futuros y marcan la visión, misión y valores de la organización.

Esta es una memoria especial, pues está condicionada de una manera muy especial por esos factores internos y externos que marcan la fisonomía de cualquier organización. Esta memoria es especial, en cuanto que es la primera memoria de actividad de nuestra organización en sus cinco años de andadura. Por otro lado, es especial por el año en que se realiza, primer año de su director general y año de la mayor emergencia sanitaria mundial: la pandemia de Covid-19.

Sin lugar a dudas, por estas y por otras circunstancias, esta es una memoria especial y estos factores, entre otros muchos, condicionaran la fisonomía y naturaleza de nuestra organización.

En una presentación de una memoria siempre se destacan los logros más importantes de la institución y se resalta el gran trabajo que se ha realizado durante el último año. Mi intención es resaltar la voluntad de poder de un gran equipo humano, que ha hecho posible un milagro inaudito: que, pese a que la pandemia confinó a toda la población y mantuvo los campus universitarios cerrados, nosotros permaneciéramos abiertos durante todo el confinamiento para dar cobertura y asistencia a la población que requería de los cuidados sanitarios de odontólogos, psicólogos, fisioterapeutas y terapeutas ocupacionales.

Este servicio a la población se pudo llevar a cabo por el gran compromiso de todos para con los pacientes, pero también, para con su profesión. Durante todo el árido periodo de más de cinco meses que duró el cierre de la universidad y el periodo de confinamiento, la Clínica Universitaria de la Universidad Rey Juan Carlos se reinventó y, en un esfuerzo de gestión y de organización creativa, ofertamos servicios de urgencias, atención telefónica gratuita en el área de psicología a todos los ciudadanos que la necesitaron, buscamos alianzas con ayuntamientos,

organizaciones solidarias, etc. Nuestro objetivo era ser una organización útil para la sociedad y para los ciudadanos. Creo que ese objetivo se cumplió y, en estos momentos, la cualidad y dimensión humana y de responsabilidad social de la clínica ha crecido exponencialmente.

En esta situación, incluso colaboramos donando EPIs al Hospital Universitario Fundación Alcorcón y personal de psicología de la Clínica fue cedido a las instalaciones del hospital para apoyar en la difícil tarea de atención a la salud mental de víctimas y familiares. Por todo ello y por muchas cosas más, GRACIAS. Gracias por vuestro compromiso como grupo humano y gracias por vuestra responsabilidad personal y profesional.

Desde un punto de vista gerencial, contar con un gran equipo humano es una cualidad indispensable para construir un futuro estable y crecer en nuestros objetivos y acciones.

Pese a la situación pandémica y las vicisitudes sobrevenidas que han acontecido durante todo este tiempo, se ha producido una estabilización económica y organizativa de la institución. Hemos realizado y acometido importantes reestructuraciones de servicios buscando la mayor funcionalidad y eficacia de los mismos y hemos estabilizado la plantilla sin merma de recursos humanos. Hemos incrementado exponencialmente nuestras alianzas estratégicas con corporaciones públicas, profesionales y empresas privadas a través de convenios y acuerdos que dotarán de mayor visibilidad a la organización, aumentarán su reputación y prestigio y nos permitirán avanzar en nuevos campos de la innovación.

Áreas como la investigación, la docencia de vanguardia y la calidad son áreas que se están acometiendo. La creación de nuevas estructuras, como el servicio de atención al paciente, el área de responsabilidad social corporativa y de calidad son herramientas fundamentales para nuestro desarrollo. En definitiva, un proyecto emprendedor e ilusionante que pretende transformar la sociedad civil y, a su vez, colaborar con la universidad para aumentar la excelencia y el compromiso de alumnos, docentes y de la sociedad en general.

Por último, agradecer a todo el equipo humano de la clínica su comprensión, dedicación y esfuerzo, al igual que a la universidad y facultad de ciencias de la salud. Sin ellos hubiera sido muy difícil acometer este titánico reto. Muy especialmente agradecer al equipo rectoral y especialmente al Rector, por creer en nosotros y pensar que somos una buena herramienta de transformación social. Ahora solo queda, seguir trabajando.

Julio Zarco Rodríguez

Director General de la Fundación Clínica Universitaria Rey Juan Carlos

Madrid a 26 de noviembre de 2020

2. La Fundación

La Fundación Clínica Universitaria de la Universidad Rey Juan Carlos es la entidad jurídica encargada de la organización y gestión de la Clínica Universitaria de la Universidad Rey Juan Carlos, tanto en lo referente a su actividad asistencial, como a las actividades de docencia e investigación que en ella se desarrollan.

La Clínica Universitaria de la Universidad Rey Juan Carlos forma parte del Campus de Ciencias de la Salud de la Universidad Rey Juan Carlos y presta servicios asistenciales al público en general en las especialidades de odontología, psicología, fisioterapia, enfermería y terapia ocupacional.

Además, la Clínica es un importante centro formativo y de investigación para los alumnos del Grado de Odontología de la Universidad Rey Juan Carlos, que asisten a actividades docentes y realizan prácticas, tanto en los laboratorios tecnológicos como en la propia Clínica, atendiendo a pacientes reales bajo la supervisión de sus profesores. Desde la Clínica Universitaria también se gestionan más de 30 posgrados relacionados con las ciencias de la salud, entre los que destacan los másteres y cursos de especialización en odontología, medicina, enfermería, terapia ocupacional y fisioterapia.

MISIÓN

Nuestra misión es ofrecer servicios sanitarios asequibles, pero de máxima calidad a la población en general, así como formar a los profesionales sanitarios del futuro al más alto nivel científico, humano y profesional.

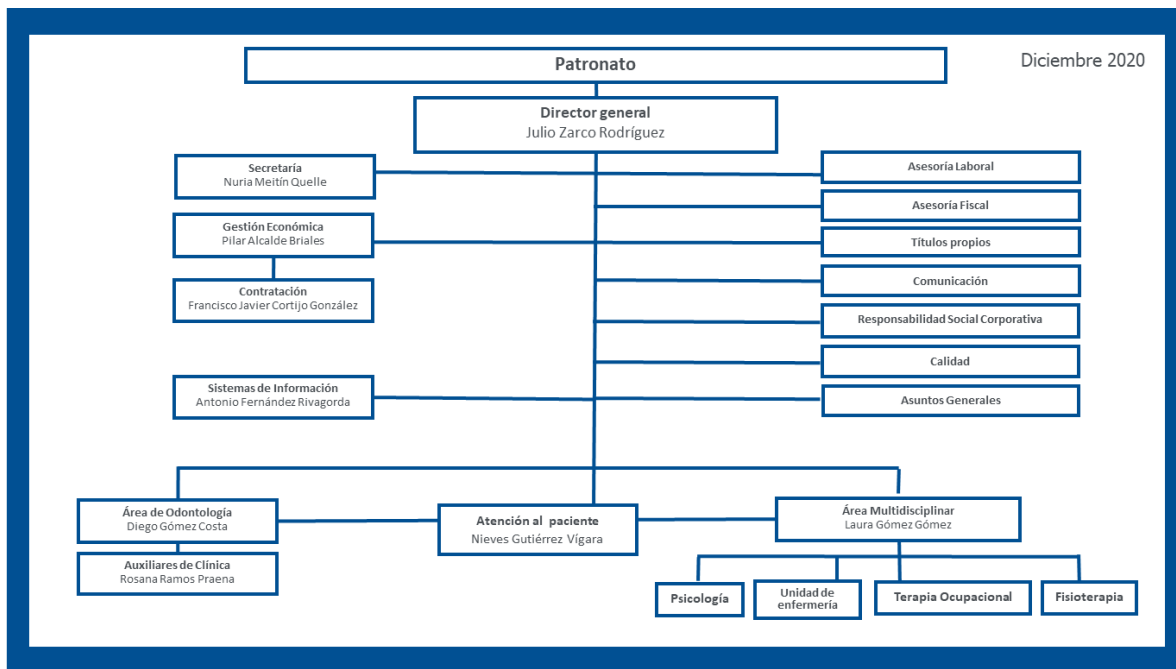
VISIÓN

Queremos ser un aliado para mejorar la salud de las personas a través de atención sanitaria, investigación, formación y divulgación.

VALORES

- Respeto a la persona, a su dignidad y libertad.
- Compromiso con una formación integral de nuestros alumnos y la satisfacción de nuestros pacientes.
- Compromiso con la investigación y la innovación, tanto en lo referente a tecnología como a tratamientos.
- Transparencia, honestidad y justicia.
- Confianza y cercanía con nuestros pacientes, trabajadores y alumnos.
- Pasión, ilusión, constancia y esfuerzo para la mejora continua de nuestros servicios.
- Solidaridad, responsabilidad y compromiso con la realidad social y las necesidades de nuestro entorno.
- Cualificación y esfuerzo para ofrecer cada día un mejor servicio.
- Cooperación entre los miembros de la organización y con otras entidades.
- Gestión basada en la eficacia y la eficiencia.

ORGANIGRAMA



3. Servicios centrales

3.1. Gerencia y Secretaría General

3.1.1. Cambios organizativos:

Durante este periodo se ha producido una reorganización del organigrama de la entidad, con el objetivo de optimizar los procesos y mejorar la eficiencia de los servicios. Se han producido los siguientes cambios:

- Febrero de 2020:
 - o Creación del Área de Atención al paciente, dependiente del Director General.
 - o Creación del Área de Calidad, dependiente del Director General.
 - o Creación del Área de Psicología y Terapias multidisciplinares, que incluye los servicios de Psicología, Enfermería, Fisioterapia y Terapia Ocupacional.
- Septiembre de 2020:
 - o El servicio de almacén central y laboratorio, hasta entonces dependiente del Área de Gestión Económica, pasa a depender del Director de Odontología.
 - o Se empieza a trabajar en la creación del área de Responsabilidad Social de la Clínica Universitaria
- Noviembre de 2020:
 - o El servicio de radiología se integra en el Área de Odontología, en dependencia del Director de Odontología.

3.1.2. Relaciones institucionales:

La Clínica Universitaria ha establecido contactos y mantenido relaciones institucionales con diversas organizaciones, con el objetivo de dar a conocer sus servicios y valores corporativos,

buscar sinergias y contribuir al cuidado de la salud de los ciudadanos y a la mejora de la imagen percibida de la Clínica por parte de su entorno.

Entidades educativas:

- Universidad Rey Juan Carlos.
- Universidad Europea.
- Fundación General Universidad de Valladolid.
- Colegio Villa de Navalcarnero.
- Colegio Amanecer de Alcorcón.
- IES Prado Santo Domingo.
- IES Benjamín Rúa.
- IES Ícaro.
- IES San Juan de la Cruz.

Administración y gobiernos municipales

- Ministerio de Sanidad Consumo y Bienestar social.
- Ayuntamiento de Alcorcón.
- Ayuntamiento de Leganés.
- Ayuntamiento Fuenlabrada.
- Ayuntamiento de Móstoles.
- Ayuntamiento de Getafe.

Colegios profesionales y asociaciones:

- Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid.
- Consejo General de Colegios Oficiales de Dentistas
- Ilustre Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de la Primera Región(COEM)
- Asociación de Diabetes de Madrid.
- Foro Español de Pacientes
- Instituto de Investigación y Desarrollo Social de Enfermedades Poco Frecuentes (INDEPF)
- Asociación Cardiosaludable Madrid Sur (ACARMAS)

Centros sanitarios:

- Hospital Universitario Fundación Alcorcón.
- Hospital Universitario Severo Ochoa de Leganés.
- Hospital Universitario de Getafe.

3.1.3. Recursos Humanos:

La evolución de la plantilla de la FCU-URJC en relación al año 2019 se ha mantenido en 81 trabajadores. A pesar de la pandemia y la clara disminución de la actividad en los meses de marzo a septiembre, no se ha producido ningún despido.

3.1.4. Convenios firmados

Durante este periodo se han firmado 12 convenios y acuerdos de colaboración con organizaciones de diversa naturaleza.

Convenios para el desarrollo de los Títulos Propios que gestiona la Fundación:

- Convenio de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y la empresa Roche Farma S.A. para la financiación del “Máster en oncología molecular”.
- Convenio de colaboración en investigación científica y técnica suscrito entre la FCU-URJC y la compañía Gilead Sciences, S.L.U., para el patrocinio del Título Propio “Máster sobre Infección por el VIH”.
- Convenio de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y la Fundación Grünenthal, para el patrocinio de un Título Propio de la URJC denominado “Curso de paciente experto en enfermedades crónicas”.
- Convenio de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y Lilly S.A.U., para el patrocinio del “Curso de Paciente Experto en Enfermedades Crónicas”.
- Convenio de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y AstraZeneca Farmacéutica Spain, S.A., para el patrocinio de un Título Propio de la URJC denominado “Máster e Inmuno-Oncología y Experto en Inmunoterapia en diez áreas terapéuticas diferentes”.
- Convenio de Colaboración para la 2ª Edición del Máster SER en Enfermedades Reumáticas mediadas por el sistema inmune
- Convenio de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y la Sociedad Española de Oncología Médica y demás grupos cooperativos y Len Mayo Internacional S. A., para el desarrollo conjunto de Títulos Propios de la URJC.

Convenios marco de colaboración con otras entidades relacionadas con la salud:

- Convenio marco de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid.

- Convenio marco de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y la Asociación de diabetes de Madrid.
- Convenio marco de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y el Hospital Universitario Fundación Alcorcón.
- Convenio marco de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y el Hospital Universitario Severo Ochoa de Leganés.
- Convenio marco de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y el Hospital Universitario Severo Ochoa de Leganés.
- Convenio marco de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y el Instituto de Investigación y Desarrollo Social de Enfermedades Poco Frecuentes (INDEPF).
- Convenio marco de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y el Foro Español de Pacientes.

Convenios con Ayuntamientos y otras entidades de gobierno:

- Convenio de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y el Ayuntamiento de Fuenlabrada, para la asistencia odontológica a pacientes atendidos previamente en Clínicas Dentix, residentes en el municipio de Fuenlabrada.
- Convenio de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y el Ayuntamiento de Móstoles, para la asistencia odontológica a pacientes atendidos previamente en Clínicas Dentix instaladas en Móstoles.

3.1.5. Formación y docencia:

Como entidad dedicada a la docencia y formación de profesionales sanitarios, la Clínica da una gran importancia también a la formación de sus propios empleados y colaboradores, poniendo a su disposición diferentes tipos de cursos, seminarios, jornadas o coloquios con los que ampliar sus conocimientos y capacidades.

Formación para odontólogos:

- XII edición de Talleres Científicos de la Asociación de Estudiantes de Odontología de la Universidad Rey Juan Carlos (Adonlos). Enero 2020.
- Dirección en instalaciones de radiodiagnóstico.
- Blanqueamiento dental
- Fotografía clínica (iniciación)
- Fotografía clínica (avanzada)
- Materiales Estéticos
- Acreditación en alineadores dentales impartido por la casa GENIOVA.

- Programa Gestiona (alumnos de 4º del grado de Odontología)

Formación para otros profesionales:

- Curso de manejo del programa Universitas XXI para personal del área de administración de la Clínica.

Cursos de formación bonificada para el personal de la Clínica Universitaria

En el mes de diciembre de 2019 se llevaron a cabo las siguientes acciones formativas, a las que accedieron un total de 29 trabajadores:

- Curso específico de primeros auxilios y socorrismo laboral (teórico-práctico).
- Mindfulness: Autoestima, equilibrio y bienestar.
- Power point avanzado.
- Excel avanzado.

Está previsto que antes de que finalice el año se realicen cursos de inglés de diferentes niveles.

Celebración de coloquios científicos

Planificación de un ciclo de cinco coloquios sobre temas innovadores en el área de la odontología, con el objetivo de contribuir a la divulgación científica y la formación continua de los profesionales del sector, desde un punto de vista multidisciplinar y con participantes de reconocido prestigio.

- 3 de diciembre de 2020: “El odontólogo frente al Covid-19”

3.1.6. Investigación:

Durante este periodo, se han realizado 9 estudios y proyectos de investigación en el ámbito de la Clínica Universitaria:

1. Valoración del estado de salud oral en población pediátrica del sur de Madrid. Investigadores.
2. Incidencia de dolor orofacial en pacientes tratados en la FCU- URJC.
3. Prevalencia de maloclusiones transversales y su relación con alteraciones en el sistema estomatognático. Estudios en pacientes adultos de la FCU-URJC.

4. Sustituto óseo reabsorbible frente a no reabsorbible en implantes inmediatos post extracción unitarios: ensayo aleatorio controlado.
5. Ensayo clínico aleatorizado de tratamiento regenerativo de la periimplantitis mediante el empleo de hueso alogénico con liberación de vancomicina.
6. Comparativa entre el uso de la espectrofotometría vs colorimetría para la selección del color en rehabilitaciones odontológicas.
7. Abordaje de lesiones cariosas interproximales incipientes.
8. Punción Seca VS Infiltración para el abordaje de puntos gatillo miofasciales.
9. One-year clinical performance of lithium disilicate versus resin composite CAD/CAM onlays.

Además, se han establecido dos “Becas a publicación científica”, dotadas con 500 euros, para trabajos basados en investigación de profesionales y pacientes de la Clínica.

3.2. Área económica

3.2.1. Memoria económica

Comparando los ingresos y gastos del Curso 2018-2019 y 2019-2020, observamos una disminución de los ingresos de en torno al 8%. Por el contrario, también se han reducido los gastos, por encima del 11%, ya que durante meses la actividad de la clínica estuvo muy limitada.

| | AÑO ACADEMICO 2019-2020 | % | AÑO ACADEMICO 2018-2019 |
|----------------------|----------------------------|--------|-------------------------|
| INGRESOS | | | |
| PROM, PATR Y COLABOR | 1.067.786,45 | 54,73 | 690.079,87 |
| INGRESOS CLINICA | 1.864.966,98 | -31,46 | 2.721.042,21 |
| INGRESOS TTPP | 2.106.624,02 | -0,35 | 2.113.953,57 |
| INGRESOS TOTALES | 5.039.377,45 | -8,79 | 5.525.075,65 |
| GASTOS | | | |
| MATERIAL | 533.866,86 | -32,61 | 792.194,61 |
| LABORATORIOS | 190.664,74 | -33,08 | 284.895,36 |
| GASTOS GENERALES | 552.154,66 | 6,09 | 520.453,92 |
| GASTOS PERSONAL | 1.920.969,92 | 11,14 | 1.728.374,45 |
| GASTOS TTPP | 1.827.947,27 | -23,10 | 2.377.090,66 |
| GASTOS TOTALES | 5.025.603,45 | -11,88 | 5.703.009,00 |

3.2.2. Contratación

En la actualidad la Clínica Cuenta con 13 expedientes de contratación licitados:

1. Suministro de Implantes Dentales y Aditamentos (mediante acuerdo marco).
2. Servicio de elaboración de prótesis dentales en todas sus especialidades (2 lotes, mediante acuerdo marco).
3. Servicio de Mantenimiento de los Equipos Dentales, simuladores de Laboratorios Tecnológicos y Laboratorios de apoyo Clínico, Marca Kavo, y de los Compresores y Aspiraciones, Marca Dürr.
4. Servicio de asesoramiento y gestión en materia laboral.
5. Servicio de asesoramiento y gestión en materia fiscal y contable.
6. Servicio de anestesiistas para la realización de intervenciones con sedación en determinadas cirugías orales y otros procedimientos propios del Servicio Clínico de Odontología.
7. Servicio de apoyo en la gestión y asesoramiento jurídico en materia de contratación pública.
8. Suministro e instalación de un equipo esterilizador.
9. Seguro de Responsabilidad Civil Profesional.
10. Seguro de Responsabilidad de Administradores y Directivos.
11. Suministro de material consumible de oficina.
12. Servicio de agencia de viajes.
13. Suministro de Biomateriales para uso de la cavidad bucal y tejidos anejos peribucles, así como el material quirúrgico asociado (MQA) para su adecuada manipulación (6 lotes, mediante acuerdo marco).

Además, se han registrado 22 contratos menores inventariables durante el año 2020.

Las mejoras introducidas en los procedimientos de contratación y compra han permitido la optimización de la gestión de expedientes con mejor relación precio / calidad, lo que ha supuesto un impacto económico positivo para la organización con respecto a ejercicios anteriores.

3.3. Títulos propios

Durante este periodo ha tenido lugar la Implantación del nuevo Reglamento de Títulos Propios, cuya puesta en marcha ha requerido de varias reuniones con los responsables de cada postgrado, el vicerrectorado de EE.PP. y la propia URJC. Además, se han elaborado informes para facilitar la aprobación por Consejo de Gobierno de la URJC de la moratoria de adaptación de TT.PP. al nuevo Reglamento de EE.PP.

Actividad durante el Estado de Alarma:

- Adaptación de todos los procedimientos para el trabajo en remoto (protocolos de comunicación con los alumnos y docentes, entrega de documentación, etc.).
- Centralización de la comunicación y coordinación con el Vicerrectorado de EE.PP. para gestionar y la puesta en marcha de los programas según los calendarios previstos, en la medida de lo posible.

Actividad del Área de Títulos Propios:

| | |
|--|------------------|
| Nº PROGRAMAS IMPARTIDOS ED. 19/20 | 32 |
| Nº PROGRAMAS IMPARTIDOS ED. 20/21 | 17 |
| Nº PROGRAMAS ANULADOS ED. 20/21 ¹ | 11 |
| Nº PROGRAMAS DEL CURSO 20/21 CON INICIO RETRASADO A 2021 | 4 |
| Nº MATRICULADOS ED. 19/20 | 942 |
| Nº MATRICULADOS ED. 20/21 | 258 ² |

3.4. Sistemas de Información

Durante este periodo, además de las labores de mantenimiento y resolución de incidencias, el departamento de Sistemas de Información ha introducido las siguientes mejoras:

- Creación de receta electrónica para odontólogos, profesores y alumnos (140 recetarios).
- Creación de un archivo compartido en tiempo real con el área de atención al Paciente para la gestión de notificaciones enviadas a los pacientes por SMS.
- Implantación de locuciones en el sistema telefónico para la información a pacientes fuera del horario de atención telefónica.
- Actualización de software en los equipos informáticos de la Clínica, renovación y mejora del equipo informático necesario y renovación de las tablets utilizadas para firma electrónica.

¹ Prácticamente en todos los casos el motivo de la anulación ha sido la situación de emergencia sanitaria provocada por la Covid19.

² No están recogidos los alumnos que previsiblemente se matricularán en los programas de formación cuyo inicio se ha retrasado a 2021 por la situación sanitaria.

Actuaciones especiales durante la crisis sanitaria:

- Se mantuvo activo y sin interrupción el servicio de mantenimiento y soporte informático presencial en la FCU-URJC durante todo el periodo, incluido el Estado de Alarma, cubriendo el horario de actividad clínico diario.
- Instalación de tres Impresoras térmicas de Tickets de citas para evitar el contacto del personal con los pacientes.
- Intermediación en las incidencias informáticas que pertenecen a la universidad (más de 220).
- Gestión de desvíos telefónicos, configuración y soporte para 8 puestos de teletrabajo.
- Adaptación de agendas de citas, notificaciones a pacientes, plantillas, etc.

Protección de datos.

- Envío de pautas a los trabajadores para identificar correos electrónicos de phishing y cómo proceder.
- Redacción, entrega, supervisión y recogida de los documentos relacionados con la protección de datos de pacientes, empleados, profesores y alumnos de la Clínica.
- Creación de documento de aceptación de terapia psicológica por videoconferencia.

3.5. Departamento de Comunicación

Durante este periodo, se han llevado a cabo las siguientes acciones de comunicación:

- Rueda de prensa de presentación de la Clínica Universitaria a medios sanitarios. Enero 2020.
- Envío de 19 notas de prensa sobre la actividad de la Clínica Universitaria
- Publicación de 32 artículos en el blog corporativo
- Envío de 8 newsletter mensual a empleados, directores de master, departamento de comunicación de la URJC y otras personas de interés.
- Participación en el programa Días de Radio de Onda Fuenlabrada en 21 ocasiones

Estas y otras acciones han tenido como consecuencia 105 apariciones en medios de comunicación escritos y digitales.

Acciones especiales durante el periodo Covid19:

- Campaña en redes sociales para informar sobre la enfermedad y las medidas de precaución, aconsejar y motivar a pacientes, familiares, profesionales sanitarios, etc.
- Elaboración de un video musical en el que participaron profesionales de la Clínica.

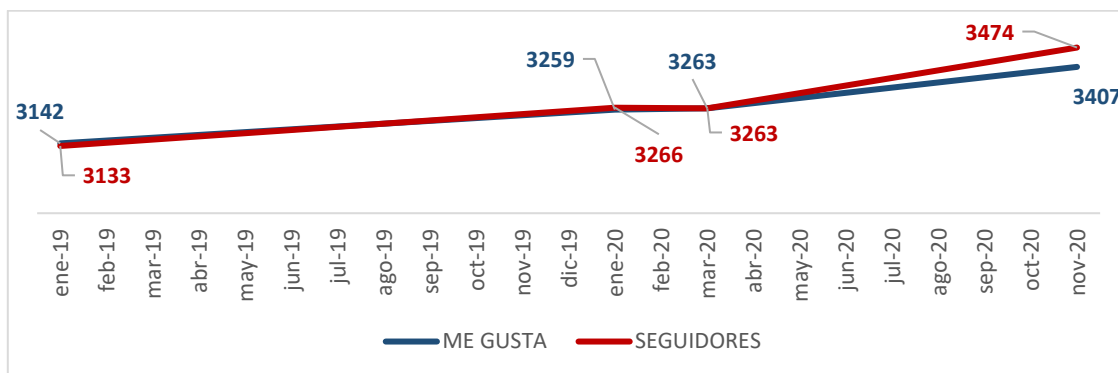
Documentos elaborados:

- Manual de identidad corporativa de la Clínica Universitaria
- Plan de Comunicación de crisis de la Clínica Universitaria
- Plan de promoción de servicios de la Clínica Universitaria para el último trimestre de 2020
- Plan de redes sociales abril – diciembre de 2020
- Manual para acogida de nuevos empleados (en desarrollo)

Actividad en redes sociales:

- Creación de perfil en Instagram (marzo 2020): Actualmente contamos con 583 seguidores y se han realizado 220 publicaciones.
- Creación de perfil empresarial en LinkedIn (marzo 2020), que actualmente cuenta con 102 seguidores.
- Facebook:

Aumento en el número de seguidores y fans de la página. Desde el inicio de la pandemia el número de fans de la página ha crecido en 144, mientras que el número de seguidores se ha incrementado en 211.



También se ha producido un aumento del alcance medio de las publicaciones de la Clínica en Facebook, especialmente durante los primeros meses de la pandemia, en los que la información sanitaria era muy demandada.

Otras acciones de marketing y publicidad:

- Rediseño de folletos corporativos
- Participación en la Guía de Formación Gaceta Dental 2020-2021
- Lanzamiento de nuevos servicios: Pilates, Servicios para recuperación post-Covid19, Escuela de espalda y Gimnasia hipopresiva. Pendiente el lanzamiento del servicio de Atención temprana.
- Publicación de artículos sobre la actividad de la clínica y artículos de profesionales de la clínica en el medio especializado ISanidad durante el Estado de Alarma.

Grupo de trabajo para la renovación de la página web corporativa:

- Creación del grupo y reunión para definición de necesidades.
- Creación de esquema de contenidos y solicitud de presupuestos.
- Evaluación y selección del proyecto más adecuado e inicio del proceso de renovación.

3.6. Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

En septiembre de 2020 se inicia el proyecto para la creación de un departamento de RSC dentro de la Clínica Universitaria. No obstante, durante este periodo se han llevado a cabo diversas acciones de RSC:

- Participación en campañas de difusión de salud bucodental en colegios de la zona.
- Envío de material sanitario a otros centros sanitarios de la zona durante el Estado de Alarma.
- Colaboración de profesionales del Área de psicología de la clínica en otros centros sanitarios.
- Puesta en marcha de una línea telefónica de atención psicológica y sesiones de terapia psicológica especial para el periodo de confinamiento.
- Celebración de la I Semana Solidaria de la Clínica Universitaria, centrada en la recogida de alimentos no perecederos. Se organizó en colaboración con el Ayuntamiento de Alorcón y se recogieron más de 500 kg de alimentos donados a organizaciones benéficas de Alorcón.
- Acto de reconocimiento a la labor de la Clínica durante la pandemia (26 de noviembre)
- Concurso de dibujo infantil y organización de acto de entrega de premios a los ganadores (21 de diciembre).
- Recogida de juguetes, organizada en colaboración con Cruz Roja y el Ayuntamiento de Alorcón. Prevista para diciembre de 2020.

3.7 Área de Calidad Asistencial

El Área de Calidad Asistencial de la Clínica nace en febrero de 2020 y, durante los meses siguientes se centra en el análisis de la situación inicial y planificación de acciones a desarrollar en el futuro.

- Diseño de protocolos de seguridad e higiene relacionados con la Covid19
- Diseño de protocolos y procesos para la atención al paciente, tanto clínicos como administrativos.
- Creación de grupos de trabajo específicos para trabajar en las siguientes áreas:
 - o Comisión de calidad percibida y humanización
 - o Comisión de salud laboral
 - o Comisión de gestión de la calidad
 - o Comisión de validación de la información y documentación

4. Servicios Clínicos

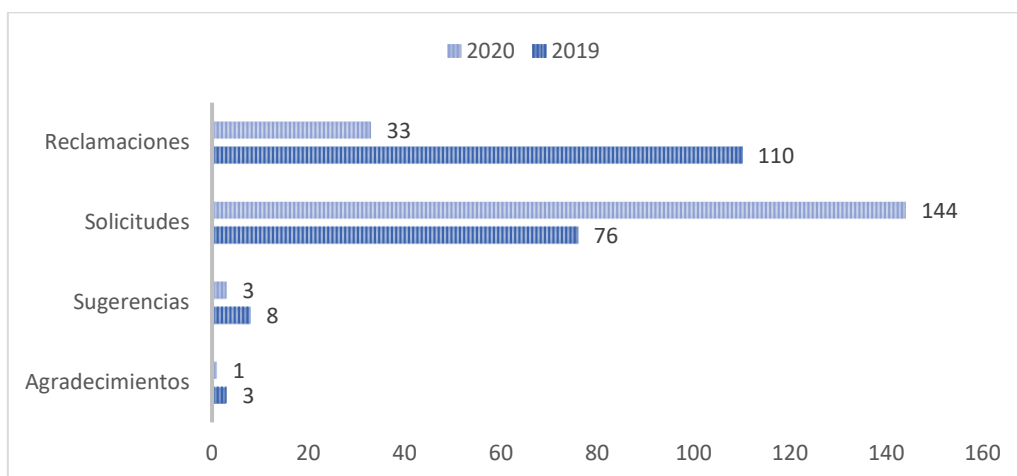
4.1. Atención al paciente

El Departamento de Atención al Paciente se crea en febrero de 2020 con el objetivo de mejorar la experiencia y percepción de nuestros pacientes en la Clínica Universitaria.

4.1.1. Evolución de sugerencias, quejas y reclamaciones:

En septiembre de 2020 se pone en marcha un nuevo Manual de Gestión de reclamaciones, sugerencias, solicitudes y agradecimientos, con el objetivo de mejorar el registro y gestión de las incidencias en los servicios, identificar áreas de mejora y conocer la opinión de los pacientes sobre la atención recibida.

La siguiente grafica corresponde a la comparativa de las reclamaciones, sugerencias, solicitudes y agradecimientos registrados en el año 2019 y el año 2020.

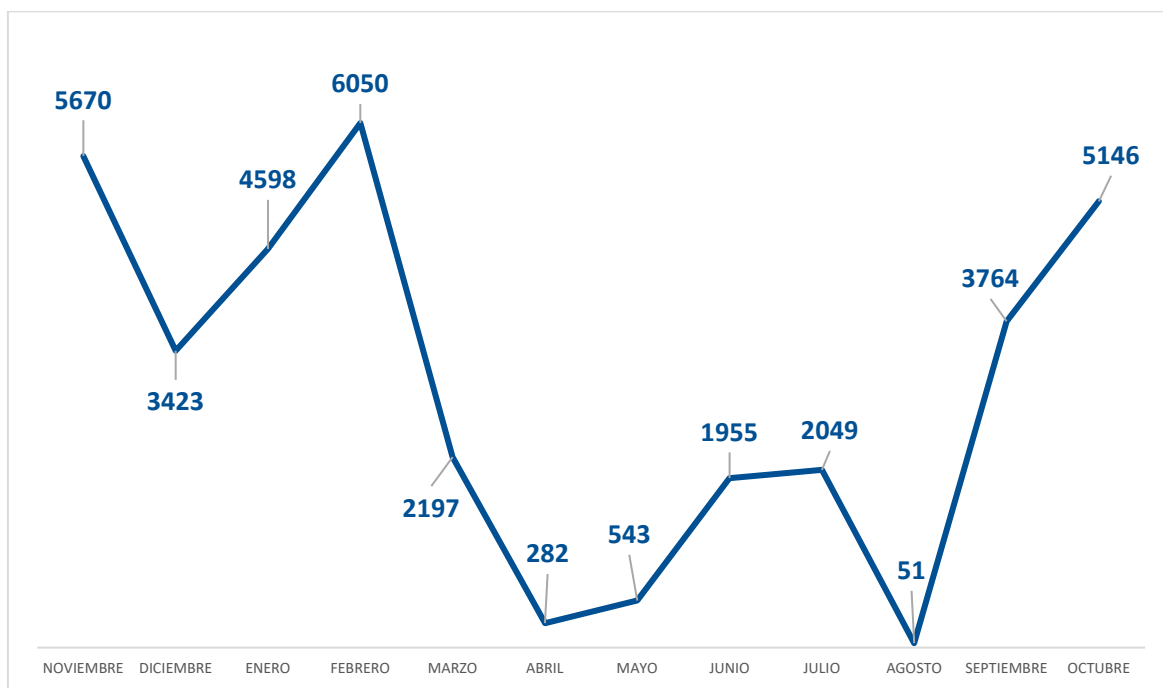


Cabe destacar el descenso en el número de reclamaciones que se puede explicar por dos motivos:

- Se ha modificado el sistema de registro, ampliando los motivos de contacto de los pacientes con la Clínica.
- Se ha iniciado un protocolo de atención personalizada a las personas que tienen una queja por parte del Servicio de Atención al Paciente. De esta forma, en la mayoría de los casos el problema se gestiona sin necesidad de formalizar una reclamación.

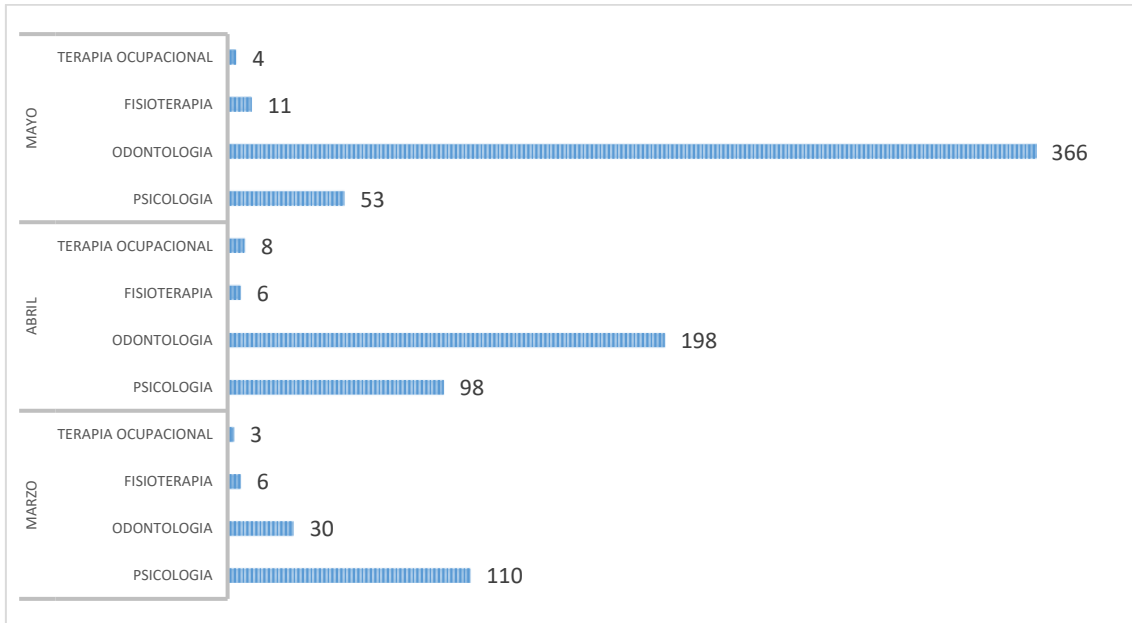
4.1.2. Pacientes atendidos:

El gráfico corresponde a los pacientes atendidos desde noviembre de 2019 a noviembre de 2020 en todos los servicios clínicos ofertados. En él se puede observar la incidencia durante el periodo de confinamiento por la pandemia de la COVID. A día de hoy, prácticamente se ha recuperado la actividad habitual.

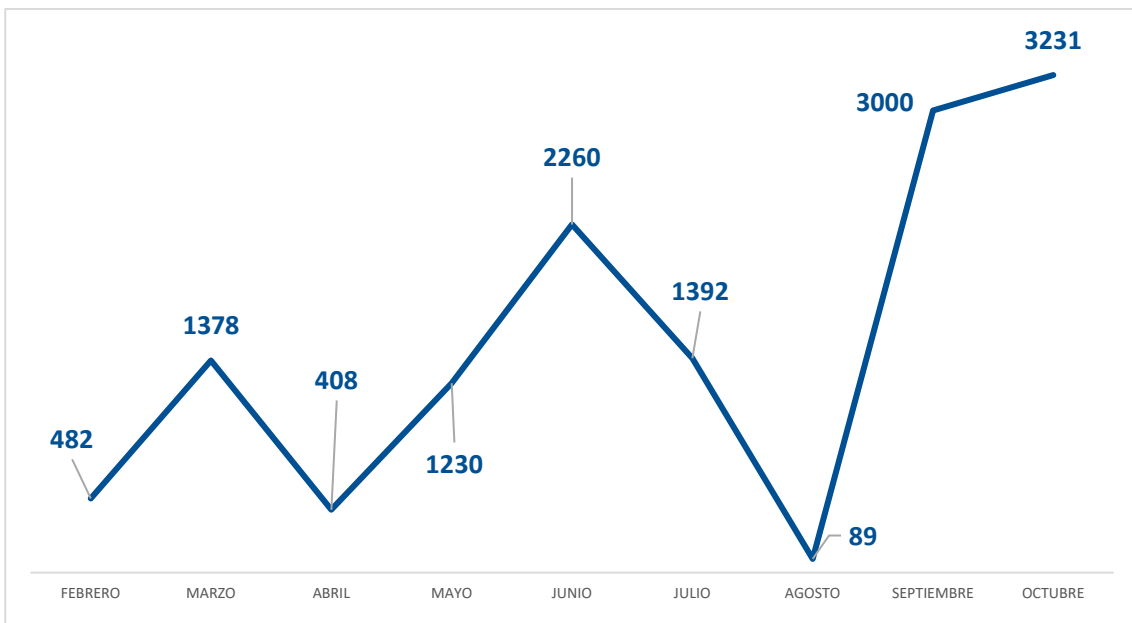


Durante el periodo de Estado de Alarma se habilitaron varios teléfonos de atención gratuita para la población atendidos por los profesionales de los servicios de Odontología, Psicología, Fisioterapia y Terapia Ocupacional, en los que se resolvían dudas sobre estas especialidades, se valoraban posibles urgencias odontológicas y se prestaba asistencia psicológica gratuita a las personas que la necesitaban.

En la siguiente grafica se puede observar la evolución de las llamadas recibidas.



En la gráfica mostrada a continuación se aprecia el aumento de comunicaciones de los pacientes con la Clínica Universitaria mediante nuestros medios de comunicación habituales: teléfonos fijos, WhatsApp y correos electrónicos. Podemos observar la caída producida por la pandemia.



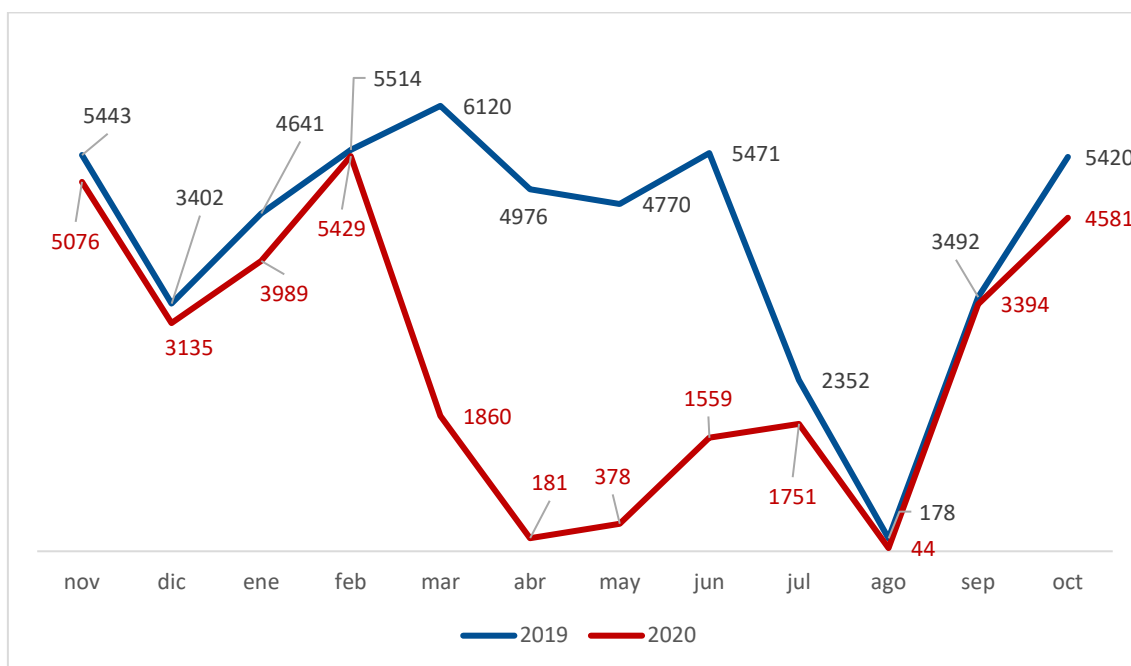
4.1.3. Encuestas de satisfacción:

En noviembre de 2020 se pone en marcha un sistema para cuantificar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con el trato y atención recibida en nuestras instalaciones, en colaboración con la empresa RateNow. Los resultados obtenidos en diciembre de 2020 nos permitirán conocer y mejorar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios y acompañantes.

4.2. Área de Odontología

Evolución de la actividad

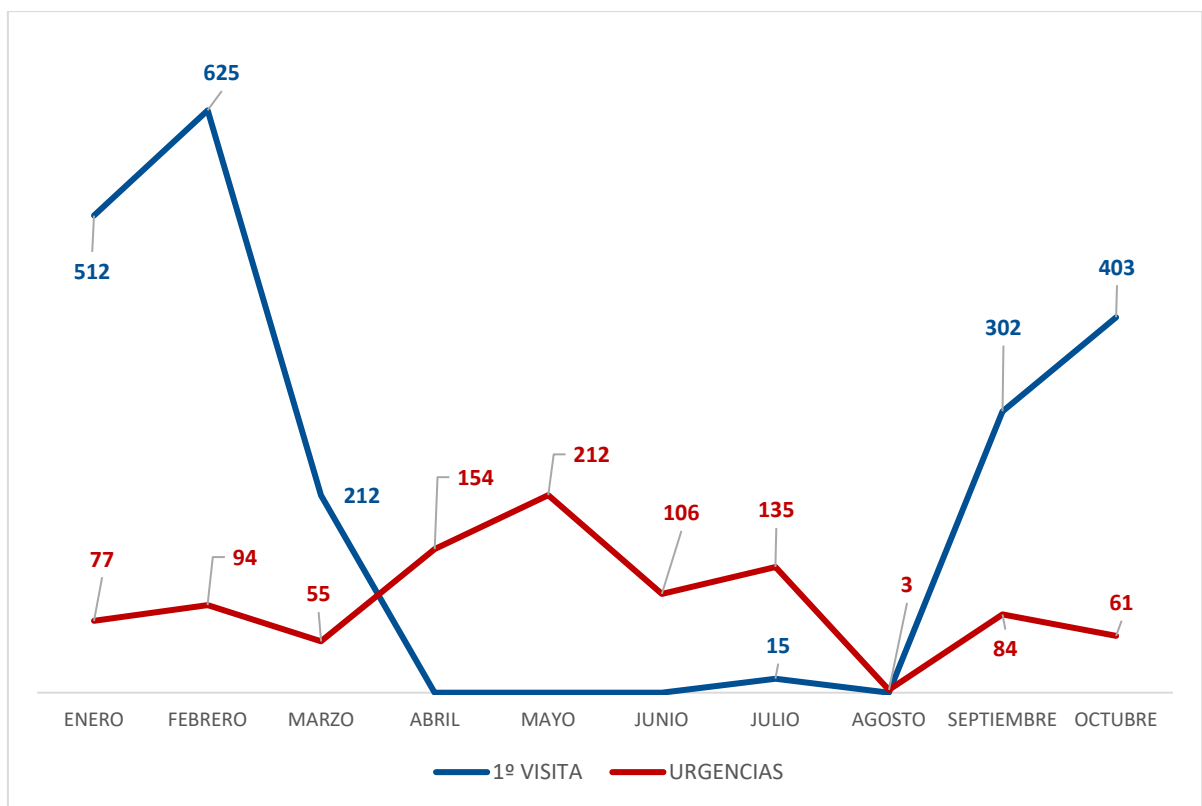
Durante el año 2020 se ha atendido a más de 24.000 pacientes de odontología, alrededor de la mitad que en 2019, año en el que fueron atendidos 51.145 pacientes. Además, durante este periodo, se observan importantes diferencias entre meses, debido a la situación sanitaria.



De marzo a mayo el servicio de odontología atendió a unos 2.400 pacientes. La atención se limitaba únicamente a casos urgentes, tanto de pacientes de la Clínica como de otras clínicas

dentales que permanecían cerradas. Durante junio y julio se recuperó la atención en odontología general y la actividad de algunos másteres. A partir de septiembre se recupera la actividad habitual y, poco a poco, se van recuperando las cifras de pacientes atendidos. Cabe destacar que los protocolos necesarios para garantizar la higiene y seguridad de pacientes y profesionales aumentan el tiempo necesario para atender cada cita.

La siguiente grafica refleja el número de pacientes atendidos en primera visita y las urgencias atendidas en nuestro servicio de Odontología.



Medidas adoptadas en período Covid

Las primeras medidas se tomaron en el mes de febrero:

- Abastecimiento de material y equipos de protección individual.
- Elaboración de protocolos de triaje para la detección de posibles casos en la atención telefónica y en la admisión de pacientes. y difusión
- Información a alumnos, docentes, profesionales y directores de máster sobre los protocolos que se iban implantando.

Una vez se declaró el Estado de Alarma, la Clínica permaneció abierta:

- Atención telefónica, cribado y tratamiento a urgencias odontológicas de pacientes de la Clínica y de otros derivados por Ayuntamientos de la zona y otras clínicas que permanecían cerradas.
- Acuerdos con nuevos proveedores y entidades u organizaciones sin ánimo de lucro para conseguir Epis.
- Donación de material de protección al Hospital Universitario Fundación Alcorcón y a la propia URJC, para proteger a los investigadores de la Universidad que estaban desarrollando la impresión 3d de respiradores para hospitales.
- Reorganización de horarios y servicios para adaptar la actividad a las restricciones establecidas en cada momento.

De cara a la vuelta a la normalidad:

- Priorización de los tratamientos pendientes.
- Desarrollo de protocolos de seguridad para odontólogos, alumnos de grado y postgrado, auxiliares, radiodiagnóstico.
- Creación de un protocolo de gestión de pedidos a través del almacén

4.2.1. Servicio de Radiología

El servicio de Radiología ha realizado 19.580 pruebas de radiodiagnóstico en total durante el curso 2019-2020. Esta cifra supone una reducción significativa frente a los datos del curso 2018-2019, en el que la cifra de pruebas realizadas fue de 28.799.

4.2.2. Servicio de Auxiliares de Clínica.

A pesar de la disminución en el número de pacientes de odontología, desde la aparición del Covid19, el servicio de Auxiliares de Clínica ha visto incrementado su nivel de actividad por las estrictas medidas de seguridad e higiene que se aplican durante los tratamientos. Por ejemplo, el servicio de esterilización prácticamente ha triplicado su actividad con respecto a la etapa previa a la pandemia.

Todas las actuaciones se realizan según el Protocolo de Actuación del Personal auxiliar dentro del Área Clínica, desarrollado en el mes de marzo y en permanente revisión y actualización.

4.3. Área de Psicología y Terapias Multidisciplinares

4.3.1. Servicio de Psicología:

En 2020 se ha puesto en marcha el servicio de diagnósticos de Trastornos del Espectro Alcohólico Fetal, con la colaboración de una psiquiatra. Además, el Servicio de Psicología ha sido uno de los más activos durante el Estado de Alarma:

- Creación de línea telefónica de atención psicológica gratuita, en funcionamiento durante los meses de marzo y abril, en horario ininterrumpido de mañana y tarde.
- Mantenimiento de la atención a los pacientes habituales mediante videollamadas.
- Una de las profesionales del servicio fue cedida al Hospital Fundación de Alcorcón durante el estado de alarma para reforzar su servicio de atención psicológica a pacientes del hospital y familiares.

Colaboración con el Grado en Psicología de la URJC:

- Asignación de dos plazas como tutores asociados a dos psicólogos del servicio.
- Aumento del número de alumnos de prácticas de 4º curso del Grado de Psicología: de 3 alumnos en el curso 2018/2019 a 18 -20 alumnos en el curso 2020/2021

4.3.2. Servicio de Fisioterapia:

Durante 2020 se ha llevado a cabo una reorganización completa del servicio para optimizar su capacidad:

- Cambios en la organización de las salas y material de fisioterapia para optimizar el uso de los espacios.
- Optimización en la gestión de citas de fisioterapia a través del servicio de atención al paciente y digitalización de historias clínicas.

Nuevos tratamientos puestos en marcha:

- Pilates: un grupo de mañana y otro de tarde:
- Escuela de Espalda: un grupo de mañana y otro de tarde.
- Hipopresivos: tratamiento individual.

Actividad durante el Estado de Alarma:

- Puesta en marcha de una línea telefónica de atención gratuita para el asesoramiento a pacientes.
- Seguimiento telefónico de pacientes habituales
- Elaboración de protocolos de seguridad para el tratamiento de pacientes de manera presencial.
- Atención a pacientes de urgencia de manera presencial

4.3.3. Servicio de Terapia Ocupacional:

En este periodo se ha planificado e implementado una sala funcional infantil, enfocada a la integración sensorial. Además, como en el área de fisioterapia, se ha optimizado la gestión de citas a través del Servicio de Atención al Paciente y se ha llevado a cabo la digitalización de las historias clínicas de los pacientes.

Actividad durante el Estado de Alarma:

- Puesta en marcha de una línea telefónica de atención gratuita para el asesoramiento a pacientes.
- Seguimiento telefónico de pacientes habituales
- Elaboración de protocolos de seguridad para el tratamiento de pacientes de manera presencial.

4.3.4. Área Interdisciplinar:

Desde el Área Interdisciplinar, que se encarga de los servicios en los que se combinan fisioterapia, enfermería, terapia ocupacional y psicología, se han puesto en marcha varios servicios a lo largo de 2020:

- Programas de recuperación post-covid. La Clínica ofrece programas especializados o para la recuperación integral de los pacientes, con un tratamiento que abarca varias especialidades y se diseña a medida, en función de las necesidades concretas.
- Servicio de atención temprana para el tratamiento multidisciplinar desde fisioterapia, terapia ocupacional y enfermería a niños entre 0-6 años.