



FCU-URJC

2021 Memoria de Actividad

Clínica  Universitaria
UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS

ÍNDICE

1. Presentación
2. La Fundación
3. Servicios Centrales
 - 3.1. Dirección General y Secretaría
 - 3.1.1. Cambios organizativos
 - 3.1.2. Relaciones Institucionales
 - 3.1.3. Recursos Humanos
 - 3.1.4. Convenios firmados
 - 3.1.5. Formación y docencia
 - 3.1.6. Investigación
 - 3.2. Área económica
 - 3.2.1. Memoria económica
 - 3.2.2. Contratación
 - 3.3. Títulos propios
 - 3.4. Redes, Software estratégico y seguridad informática integral
 - 3.5. Marketing, Publicidad y RRII y RSC
 - 3.6. Responsabilidad Social Corporativa
 - 3.7. Área de Calidad Asistencial
 - 3.7.1. Cronograma de actividades
 - 3.7.2. Licitación
4. Servicios Clínicos
 - 4.1. Atención al paciente
 - 4.1.1. Evolución de sugerencias, solicitudes, reclamaciones y agradecimientos
 - 4.1.2. Pacientes atendidos
 - 4.1.3. Encuestas de satisfacción
 - 4.2. Área de Odontología
 - 4.2.1. Servicio de Radiología
 - 4.2.2. Servicio de Auxiliares de Clínica
 - 4.3. Área de Psicología y Terapias Multidisciplinares
 - 4.3.1. Servicio de Psicología
 - 4.3.2. Servicio de Fisioterapia
 - 4.3.3. Servicio de Terapia Ocupacional
 - 4.4. Servicio de Neurorrehabilitación
 - 4.4.1. Terapias Multidisciplinares

1. Presentación

Quiero empezar la exposición de esta memoria con la cifra que representa nuestro año “2021”. En la memoria del año pasado, cuando se hizo la presentación se hablaba de un año donde había habido un gran factor externo que fue la llegada de la pandemia, como también otros factores internos. Para poder hablar de la actividad de este año que culmina, debo decir que el año 2021 ha sido un año de adaptación a esta gran mencionada “nueva realidad”, y un año de cambios.

El año empezó con frío, con una borrasca que dejó congelada la actividad de gran parte de España, y que a nosotros nos congeló el que iba a ser el inicio de un año diferente. La diferencia no hizo más que empezar por ese frío que nos permitió hacer un reset a esas navidades atípicas en medio de una pandemia que nos golpeó fuertemente.

Ese frío nos borró por un momento todo el pasado y lo vimos todo bonito, todo blanco, nos recordó nuestra niñez donde la nieve era más frecuente que hoy en día. Ese formateo de memoria, vino seguida de un nuevo cambio para la institución y fue la marcha de la persona que nos ayudó a gestionar la clínica en un momento atípico y nunca vivido, y el nombramiento de un nuevo director general, que añadió a su mochila la necesidad de que lo que había quedado en blanco, se pudiese volver a dibujar y que el dibujo poco a poco se convirtiera en el cálculo y diseño de un arquitecto que busca que un edificio se mantenga en pie.

Como cuando se empieza un dibujo en blanco, uno empieza con un análisis o idea de lo que realmente necesitamos o queremos pintar, esta idea era poder ver nuestros puntos fuertes para blindarlos aún más y nuestros puntos débiles para reforzarlos.

Empezamos a la par, generando confianza y seguridad en las áreas que necesitaban blindarse y analizando las partes débiles de nuestra institución, para poder hacer un trabajo exhaustivo de rediseño y crear una nueva base que nos ayude a que todo lo que se apoye en esa zona pueda ir creciendo de manera segura.

Este análisis y diseño nos ha permitido ir haciendo cambios que, aunque paulatinos, nos permitirán volver a crecer con seguridad y con solidez. Ha sido un año de ilusión y mucho trabajo, todos hemos tenido en algún momento que pararnos a pensar y ver, qué es lo que estábamos haciendo y cómo podíamos hacerlo más llevadero y de mejor calidad. Entonces empezamos por dar forma a una idea que empezó en gestiones anteriores y se llevó a la práctica, y esto es la implantación en la clínica de un proceso que nos lleve a acreditarnos con una certificación de calidad ISO 9001. Sin lugar a dudas, ha sido una parte del dibujo que ha permitido el desarrollo de las siguientes ideas, calidad nos ha blindado las partes fuertes, y nos ha ayudado a ver nuestras debilidades para poder hacer el diseño de todo lo que en esta memoria empieza a recogerse, nos queda mucho todavía por dibujar y pintar, pero el dibujo será al final un cuadro que todos podamos contemplar con asombro y gusto.

Diego Gómez-Costa.
Director General de la Fundación Clínica Universitaria Rey Juan Carlos
Madrid 17 de diciembre de 2021

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, cursos de especialización cursos de experto y de formación 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

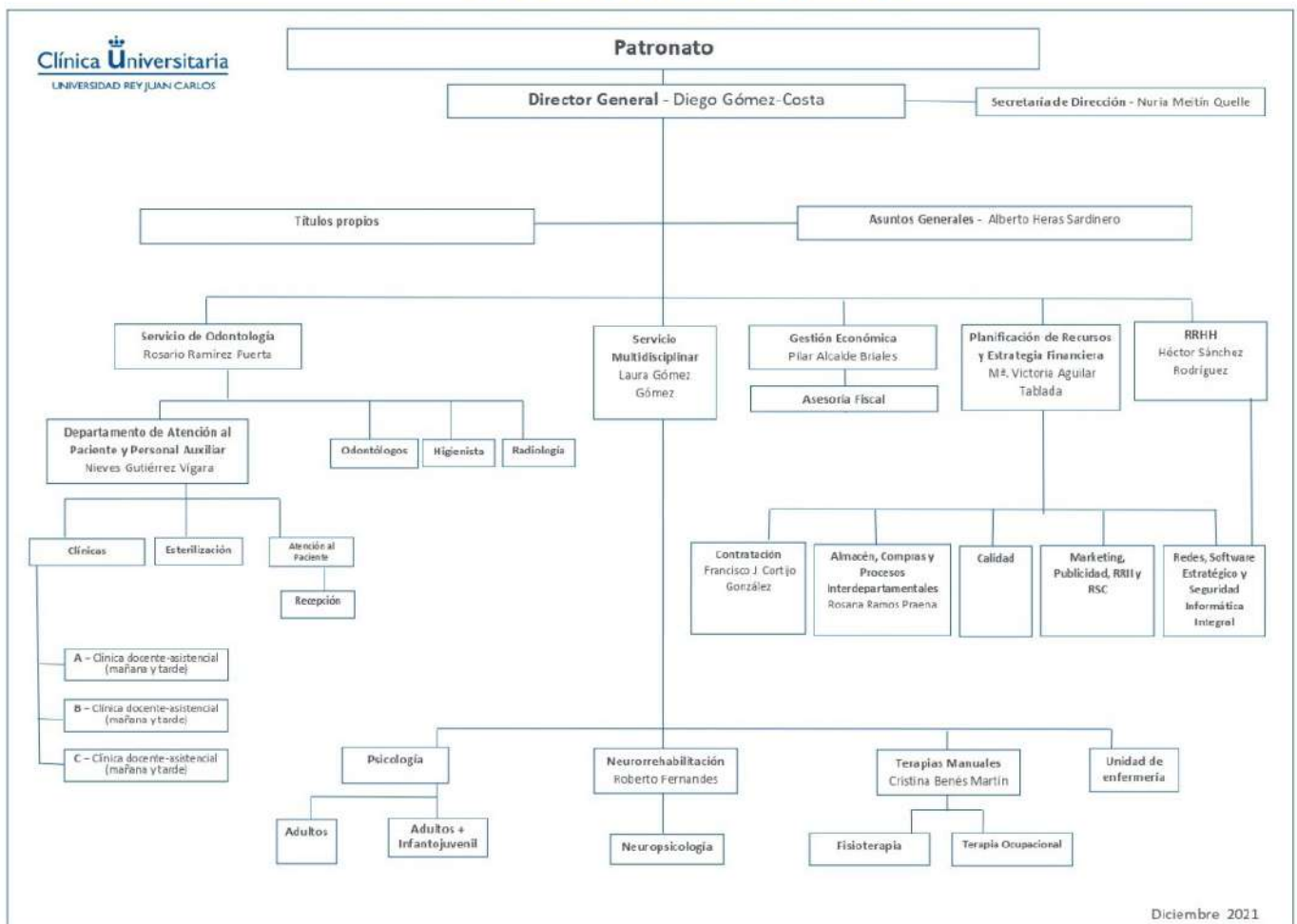
Queremos ser un aliado para mejorar la salud de las personas a través de atención sanitaria, investigación, formación y divulgación.

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

ORGANIGRAMA



Diciembre 2011

3. Servicios centrales

3.1. Dirección General y Secretaría

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:
 - Nombramiento del nuevo Director General, a propuesta del Patronato de la Fundación.
 - Nombramiento de la Directora del Servicio Clínico de Odontología, a propuesta del Director General.

- Abril:
 - Creación del Área de Estrategia Financiera, dependiente del Director General.
 - Creación del puesto de Higienista Bucodental, dependiente de la Directora del servicio Clínico de Odontología.
 - Creación del puesto de Responsable de Almacén, Compras y Procesos Interdepartamentales, dependiente del Director General.
 - La Responsable de Atención al Paciente pasa a ocupar además el puesto de Responsable de Auxiliares de Clínica.

- Junio:
 - Creación del Área de Recursos Humanos, dependiente del Director General.

- Julio:
 - El Área de Atención al Paciente se señala en el organigrama según su estructura real, la cual desde siempre se venía ejecutando de esta forma, en Call Center y Recepción.
 - Las clínicas odontológicas pasan a estructurarse según la realidad y el histórico, en unidades independientes A, B, C, D, basado en los requisitos que nos pide el encargo a medio propio, de poder tener lo necesario para sustentar la actividad, se identifican y diferencian las clínicas según su actividad, si es docente asistencial o no y si es de mañana o tarde su actividad, cada clínica funciona desde siempre con unas características propias y particulares, según la actividad

que se desarrolle en las mismas, análogo a las plantas de un hospital, donde se pueden atender y se necesita personal con ciertas características dependientes del servicio prestado.

- Desaparece el Área de Sistemas de Información por ineficiencia y falta de contenido/competencias que pudieran englobarse en esta denominación y se divide en Soporte técnico informático /DPO dependiente directamente del Director General y Redes, Software estratégico y seguridad informática integral dependiente de Planificación y Estrategia.
 - El Área de Psicología pasa a plasmarse en el organigrama según su estructura de atención real desde históricos en: Adultos, Infantojuvenil y Adultos-Infantojuvenil.
 - La Responsable de Estrategia Financiera pasa a liderar los departamentos de: Contratación, Almacén, Compras y Procesos Interdepartamentales y el Área de Calidad, siendo estas áreas claves en el desarrollo futuro de la estrategia económica y funcional a seguir dentro de la institución.
 - Marketing, Publicidad y RRH y RSC (empresa externa pasa a asumir estas funciones) y Redes, Software estratégico y seguridad informática integral, siendo dependientes de planificación y estrategia financiera, y redes, Software estratégico y seguridad informática integral depende también del responsable de RRHH.
 - Comunicación, se denomina comunicación organizacional, servicio que dependerá del Director general.
 - La Directora del Servicio Clínico de Odontología asume el departamento de Atención al Paciente, hasta el momento dependiente del Director General.
- Octubre:
- Se suprimen los siguientes departamentos/áreas/servicios:
- Comunicación Organizacional.
 - Soporte técnico informático /DPO.
 - Clínica D.
 - Call Center.
 - Psicología Infantojuvenil.
 - Empresa externa pasa a asumir todo lo relacionado a protección de datos de la organización.

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.
- CPEE Severo Ochoa.
- 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.
- Asociación de Diabetes de Madrid.
- Asociación Covid Persistente España.
- Asociación Visual TEAF.

Centros sanitarios

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

3.1.3. Recursos Humanos

Durante el ejercicio 2021, una vez el departamento de planificación estrategia financiera desgranó analíticamente los procesos por puesto de trabajo y la efectividad y eficiencia de los mismos, se detectó un sobredimensionamiento de perfiles pertenecientes a departamentos concretos donde en dichas áreas no tenían ninguna función de utilidad. Tal y como exige la acometida de encargo de gestión a medio propio de la Universidad para con la Fundación, por lo que se tuvo que reestructurar los departamentos que no fueran necesarios, ajustando la sobredimensión de la plantilla a las necesidades reales de la Fundación para poder garantizar así

una correcta estructura funcional de la Clínica que garantizase la viabilidad futura de la institución.

A diciembre de 2021 la plantilla en la entidad ascendía a 81 trabajadores.

3.1.4. Convenios firmados

Durante este periodo se han firmado **27 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 Fundación IMAS para el desarrollo conjunto del Título Propio “Experto en tutoría de residentes”.
- 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 suscrito entre la FCU-URJC y la empresa JANSSEN-CILAG, S.A. para la financiación del “Máster sobre infección por el virus de la inmunodeficiencia humana”.
- 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 el Ministerio de Sanidad para la realización del “Máster sobre infección por el virus de la inmunodeficiencia humana”.

Convenios con entidades educativas para el desarrollo de Programas Formativos:

- Convenio marco de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y el IES ÍCARO.
- Convenio marco de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y el IES San Juan de la Cruz.

Convenios marco de colaboración con Asociaciones:

- Convenio marco de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y la Fundación AMAS Social.
- Convenio marco de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y la Asociación Accede a Respirar.
- Convenio marco de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y la Asociación Visual TEAF.
- Convenio marco de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y la Asociación Parkinson Aparkam.
- Convenio marco de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y la Coordinadora Nacional de Artritis (Conartritis).
- Convenio marco de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y la Asociación Cardiosaludable Madrid Sur (Acarmas).
- Convenio marco de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y la Fundación Menudos Corazones.
- Convenio marco de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y la Asociación Covid Persistente España.
- Convenio marco de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y la Cruz Roja Española.

Convenios marco de colaboración con empresas y entidades colaboradoras:

- Convenio marco de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y la empresa Colgate Palmolive España, S.A.
- Convenio marco de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y Laboratorios Normon S.A.
- Convenio marco de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y la empresa Geniova.
- Convenio marco de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y la empresa Biotech Digital Solutions, S.L.
- Convenio marco de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y la empresa VOCO.
- Convenio marco de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y la Asociación Junior Empresa Kovan (HealthNap).
- Convenio marco de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y la empresa Carestream Dental Spain, S.L.
- Convenio marco de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y la empresa Inversiones Odontológicas 2016, S.L. (VITALDENT)
- Convenio marco de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y la empresa Glaxosmithkline Consumer Healthcare, S.A.
- Convenio marco de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y la URJC.
- Convenio marco de colaboración suscrito entre la FCU-URJC y la empresa Dental Data.

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:

- XIII edición de Talleres Científicos de la Asociación de Estudiantes de Odontología de la Universidad Rey Juan Carlos (Adonlos). Marzo.
- Curso sobre Detección de patología médica oral en la consulta de odontología general. Impartido por el Dr. Antonio F. López. Marzo.
- Curso sobre Diagnóstico y plan de tratamiento periodontal. Impartido por la Dra. Charo Ramírez. Abril.
- Taller teórico-práctico sobre Herramientas y requisitos en regeneración ósea guiada. Impartido por el Dr. Daniel Capitán. Abril.
- Curso sobre Sistemas de Gestión de Calidad – NORMA UNE EN ISO 9001:2015, impartida por Esther Moreno Maté, para odontólogos. Abril.
- Curso teórico práctico sobre Adhesión y composites. Impartido por el Dr. Carlos Fernández Villares. Mayo.

- Curso teórico-práctico sobre obtención de Plasma Rico en Factores de Crecimiento. Impartido por el Dr. Pedro Paniagua. Junio.
- Curso de reciclaje en Reanimación Cardio-Pulmonar para todo el personal de la Clínica Universitaria. Impartido por la enfermera Ana Talavera. Julio.
- Curso sobre la Estética del Composite. Impartido por el Dr. Alberto García. Noviembre.

Formación para otros profesionales:

- Curso sobre Sistemas de Gestión de Calidad – NORMA UNE EN ISO 9001:2015, impartida por Esther Moreno Maté, para personal auxiliar, personal administrativo, contabilidad, almacén, títulos propios. Abril 2021.
- Curso sobre Planificación en cirugía implantológica y prótesis sobre implantes para el personal de atención al paciente. Impartido por la Dra. Charo Ramírez.
- Formación práctica sobre diagnóstico periodontal y profilaxis para la higienista dental. Impartido por la Dra. Charo Ramírez. Marzo.
- Curso de protocolo de obtención de Plasma Rico en Factores de Crecimiento para personal Auxiliar. Impartido por la Dra. Charo Ramírez. Mayo.
- Taller teórico-práctico sobre Regeneración ósea guiada para alumnos de postgrados de periodoncia y Cirugía. Impartido por el Dr. Bruno Negri. Mayo.
- Curso de reciclaje en Reanimación Cardio-Pulmonar para todo el personal de la Clínica Universitaria. Impartido por la enfermera Ana Talavera. Julio.
- Curso de Tipología de Prótesis sobre implantes para el personal de atención al paciente. Impartido por la Dra. Charo Ramírez. Julio.
- Taller teórico-práctico sobre Regeneración ósea guiada para alumnos de postgrados de Periodoncia y Cirugía. Impartido por el Dr. Alejandro Prieto. Noviembre.
- Taller teórico-práctico sobre Regeneración ósea guiada en implantes inmediatos para alumnos de postgrados de Periodoncia, Cirugía e Implantología avanzada. Impartido por el Dr. Daniel Capitán. Diciembre.

3.1.6. Investigación

Durante este periodo, se han venido realizando **18 estudios y proyectos de investigación** en el ámbito de la Clínica Universitaria:

1. Técnica de higiene oral.
2. Manifestaciones en pacientes con Covid Persistente.
3. Remoción de caries.
4. Abordaje de lesiones cariosas interproximales incipientes.
5. Punción Seca VS Infiltración para el abordaje de puntos gatillo miofasciales.
6. Estudio de la susceptibilidad genética en patología periimplantaria.
7. Ensayo clínico aleatorizado de tratamiento regenerativo de la periimplantitis mediante el empleo de hueso alogénico con liberación de vancomicina.

8. Ensayo clínico aleatorizado de tratamiento resectivo de la periimplantitis mediante empleo de láser de diodo.
9. Estudio retrospectivo de los efectos de la pandemia del Covid-19 en los tratamientos dentales en adultos.
10. Sustituto óseo reabsorbible frente a no reabsorbible en implantes inmediatos post-extracción unitarios: Ensayo aleatorio controlado.
11. Antimicrobial peptide LL-37 as diagnostic biomarker in periodontal disease.
12. Evaluación del comportamiento del tejido periimplantario en coronas biológicamente guiadas (BOPT) atornilladas a implantes.
13. Evaluación de la exactitud de cuatro sistemas de escáner intraoral basado en comparaciones tridimensionales: Estudio experimental in vitro.
14. Evaluación de la veracidad entre métodos 2d y 3d para analizar la morfología facial. Ensayo clínico.
15. Evaluación de la concordancia de métodos analógicos y digitales en la determinación del color dental. Ensayo clínico.
16. Estudio in vivo para la determinación de la toma de color bajo diferentes condiciones lumínicas: visual versus digital.
17. Eficacia de un retenedor transparente como método de prevención de la pérdida de contacto interproximal en prótesis sobre implantes.
18. Evaluación de las partículas suspendidas en el aire del gabinete dental con la aplicación de purificador de filtros: Estudio experimental multicéntrico.

Además, durante este periodo, la actividad Investigadora del Servicio de **Neurorrehabilitación** ha sido la siguiente:

Publicación, en revistas de impacto internacional, sobre los “Mecanismos Neurales Asociados a la Disfunción Cognitiva en Pacientes con Dolor Crónico”:

- Mercado, F., Ferrera, D., Fernandes-Magalhaes, R., Peláez, I., & Barjola, P. (2021). Altered Subprocesses of Working Memory in Patients with Fibromyalgia: An Event-Related Potential Study Using N-Back Task. *Pain Medicine*.
- Fernandes-Magalhaes, R., Ferrera, D., Peláez, I., Martín-Buro, M. C., Carpio, A., De Lahoz, M. E., Barjola, P., & Mercado, F. (2021). Neural correlates of the attentional bias towards pain-related faces in fibromyalgia patients: An ERP study using a dot-probe task. *Neuropsychologia*, 108141.

Cursos de formación bonificada para el personal de la Clínica Universitaria

Durante este periodo se llevaron a cabo las siguientes acciones formativas:

- Curso básico de prevención en riesgos laborales. (4 trabajadores)
- Curso básico en protección de datos. (19 trabajadores)
- Curso en E.R.P. aplicación software en Almacén. (5 trabajadores)
- Curso en fondos europeos-financiación para empresas. (2 trabajadores)

3.2. Área económica

3.2.1. Memoria económica

- A la espera de poder terminar de contabilizar gastos del año fiscal y cierre de resultados y auditoría de cuentas, podemos reflejar los ingresos por las diferentes actividades y/o servicios prestados en clínica.

	AÑO FISCAL 2021
INGRESOS	
PROM, PATR Y COLABOR	652.288,88
INGRESOS CLINICA	3.014.749,20
INGRESOS TTPP	2.083.552,24
INGRESOS ALUMNOS	150.000,00
INGREOS TOTALES	5.900.590,32

3.2.2. Contratación

En la actualidad la Clínica Cuenta con **14 expedientes** de contratación licitados (ordenados desde los más actuales hasta los más antiguos):

- Servicio de marketing, publicidad, relaciones interinstitucionales, Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y gestión de la web.
- Servicio de auditoría de certificación, a una empresa acreditada, para la implantación y el seguimiento de un sistema de gestión de calidad integrado en la Fundación de la Clínica Universitaria de la Universidad Rey Juan Carlos de acuerdo a las normas internacionales UNE-EN-ISO 9001.
- Suministro de implantes dentales y aditamentos (mediante acuerdo marco).
- Suministro de prótesis dentales (fabricación de productos sanitarios a medida), en todas sus especialidades, aparatología de ortodoncia y ATM (2 lotes, mediante acuerdo marco).

- Suministro de Biomateriales para uso de la cavidad bucal y tejidos anejos peribucales, así como el material quirúrgico asociado (MQA) para su adecuada manipulación (6 lotes, mediante acuerdo marco).
- Servicio de agencia de viajes.
- Suministro de material consumible de oficina.
- Seguro de Responsabilidad de Administradores y Directivos.
- Seguro de Responsabilidad Civil Profesional.
- Suministro e instalación de un equipo esterilizador.
- Servicio de anestesistas para la realización de intervenciones con sedación en determinadas cirugías orales y otros procedimientos propios del Servicio Clínico de Odontología.
- Servicio de apoyo en la gestión y asesoramiento jurídico en materia de contratación pública.
- Servicio de asesoramiento y gestión en materia fiscal y contable.
- 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.

Además, se han registrado 26 contratos menores durante el año 2021.

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 el año 2021, desde el Área de Títulos Propios, además de la renovación y puesta en marcha de programas ya impartidos, se ha trabajado en la oferta de programas de nueva creación en distintas Áreas de Conocimiento de Ciencias de la Salud.

Las personas integrantes del Área de TT.PP. han seguido un programa de formación relativa a LOPD, determinante a la hora de trabajar con datos sensibles de los participantes en los cursos.

Desde la segunda mitad de 2021 y actualmente, el Área de TT.PP. trabaja en la unificación de procedimientos a seguir en áreas que les afectan especialmente: publicación de la oferta formativa en la web de la Clínica Universitaria y otras cuestiones vinculadas al seguimiento y gestión presupuestaria de los cursos.

Actividad del Área de Títulos Propios:

Nº PROGRAMAS IMPARTIDOS ED. 20/21	40
Nº PROGRAMAS IMPARTIDOS ED. 21/22	32
Nº PROGRAMAS ANULADOS ED. 20/21	9
Nº PROGRAMAS ANULADOS ED. 21/22	2
Nº PROGRAMAS DEL CURSO 21/22 CON INICIO RETRASADO A 2022	7
Nº MATRICULADOS ED. 20/21	1189
Nº MATRICULADOS ED. 21/22	899

3.4. Redes, Software estratégico y seguridad informática integral.

Durante este periodo, se ha producido, por un lado, la actualización y puesta a punto de algunos equipos informáticos que nos permita la correcta utilización de software estratégico del día a día y aumenten la seguridad de los mismos, incluyendo discos duros SSD y tarjetas gráficas de baja gama para visualización de forma más optimizada de los distintos tipos de radiografías que generan las máquinas de las que disponemos, mejorando así los dispositivos ya existentes. Esto nos está permitiendo dar un mejor servicio a los alumnos que cursan sus estudios, tanto en grados como de postgrados. Complementando con un servidor orientado a poder sustituir al servidor de radiología, ya que dispone de una copia de seguridad íntegra de las radiografías que se hacen cada día en la clínica y que permitiría en un breve espacio de tiempo hacer el cambio de uno a otro para evitar la paralización de la clínica.

También se ha procedido a acometer el despliegue de una actualización del software de gestión de citas, que ha llevado a un cambio en el proceso de trabajo por parte de alumnos y profesores, pero que ha supuesto una mejora en la atención a los pacientes que ha permitido un mejor sistema de trazabilidad de los tratamientos y citas que cada paciente ha tenido desde septiembre y que va a seguir mejorando a lo largo del presente curso. Tratando siempre de buscar el equilibrio entre seguridad, usabilidad, accesibilidad y necesidades formativas.

Obviamente esta actualización ha llevado tanto a la dirección clínica odontológica, al servicio de atención al paciente como a este propio servicio a dar formaciones tanto a personal de la propia clínica, como a profesores y a alumnos para que puedan no solo usar la aplicación sino también a hacer un uso correcto de la misma.

Se ha modificado el sistema de marcajes, por un sistema más actualizado que cambia el registro con huella dactilar, por un sistema y software basado en la biométrica facial. Siendo un gran avance que

entre otras cosas reduce, en los momentos de mayor afluencia de personal en entrada y salida, ya que es más rápido a la hora de detectar a los trabajadores. Además de lo útil que es reducir el contacto con las superficies en esta época en la que todavía convivimos con el Covid. Este sistema de fichajes va a ir unido a un software que permita tanto a trabajadores como a responsables hacer un seguimiento y control correcto de las jornadas a realizar.

Estas no son las únicas mejoras que se han llevado a cabo en este último año, ya que junto con la universidad se ha procedido a hacer una migración de servicios que se encontraban en servidores en el campus de Alcorcón, llevándolo al CPD que se encuentra en servicios centrales.

A nivel de consentimientos y documentos que deben firmar nuestros pacientes, se sigue trabajando estrechamente con los servicios de atención al paciente, multidisciplinar y odontología, para poder disponer de la documentación actualizada y con los documentos requeridos para poder realizar una correcta atención a nuestros pacientes.

3.5. Marketing, Publicidad y RRH y RSC

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

- Envío de **22 notas de prensa** sobre la actividad de la Clínica Universitaria.
- Publicación de **39 artículos** en el blog corporativo.
- Envío de **3 newsletters mensuales** a empleados, directores de master, departamento de comunicación de la URJC y otras personas de interés.
- Envío de **4 newsletters con memoria de actividad mensual** (marzo, mayo, junio y julio)
- Participación en el programa “**Días de Radio de Onda Fuenlabrada**” en **10** ocasiones.

Durante el primer semestre del año, éstas y otras acciones han tenido como consecuencia **74 apariciones** en medios de comunicación escritos y digitales.

Además, se realiza una reestructuración del departamento durante este periodo y se decide externalizar el servicio a partir de septiembre.

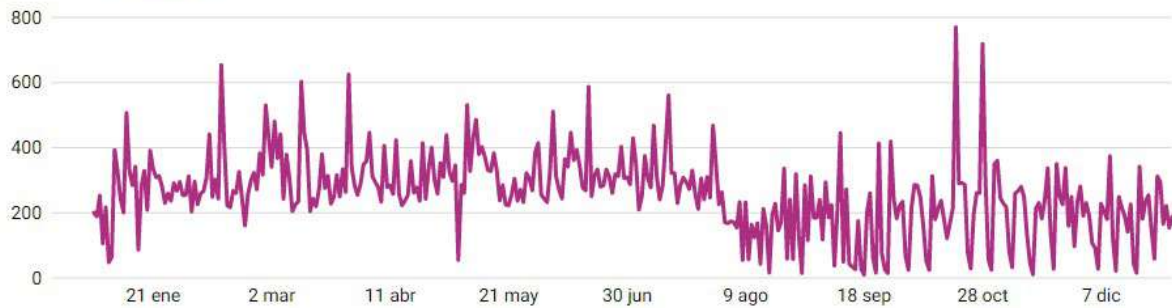
Actividad en redes sociales:

Los cambios en este departamento han permitido darle un uso a las Redes sociales para mejorar el posicionamiento de la Clínica en este ámbito.

- **Instagram** es una de las redes que mejor crecimiento está teniendo. Desde su creación en marzo de 2020, hemos tenido una progresión notable. Actualmente tenemos 1.388 seguidores, habiendo obtenido durante este periodo de tiempo 805 seguidores nuevos.

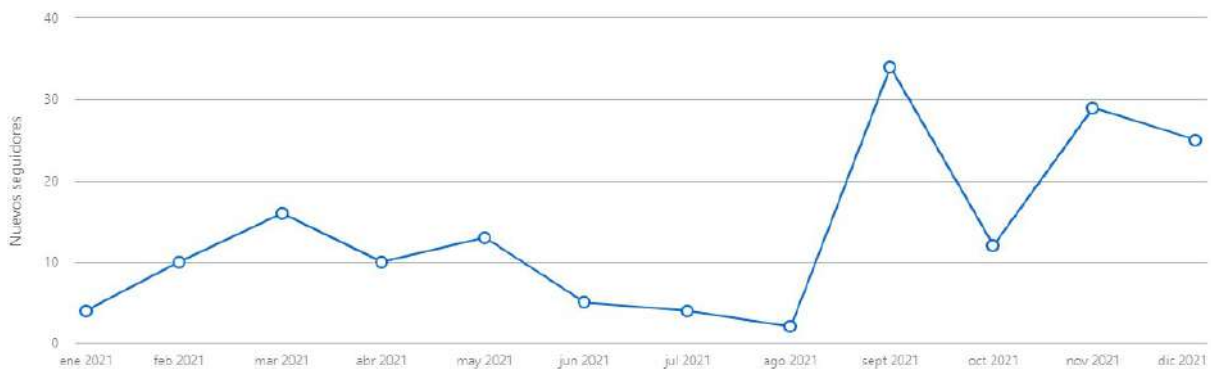
Alcance de Instagram

13 392 ↑ 103,5 %



Como se observa en la gráfica anterior, hemos conseguido un 103,5% más de alcance durante 2021. El alcance es el número de cuentas únicas que han visto cualquiera de las publicaciones o historias al menos una vez.

- Desde que creamos **LinkedIn** en marzo de 2020, hemos conseguido 200 nuevos seguidores.



Análisis

Actividad en los últimos 30 días

282 ▲ 145,2 %

Apariciones en búsquedas

Últimos 7 días

36 ▲ 80 %

Visitantes únicos

29 ▲ 70 %

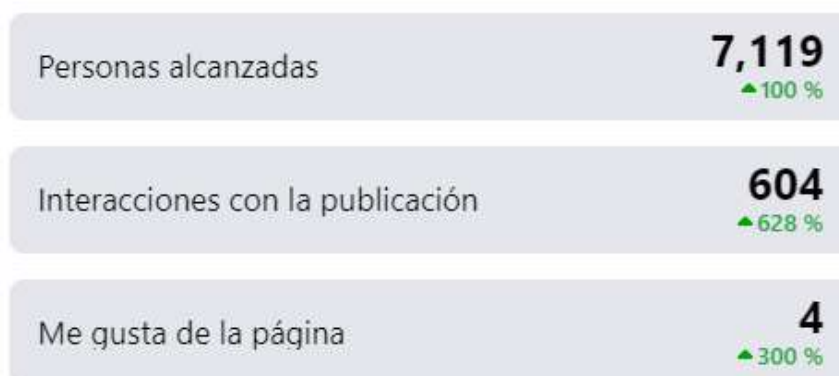
Nuevos seguidores

Como vemos en el análisis del último mes, hay un crecimiento notable en cuanto a apariciones en búsquedas, visitantes únicos y nuevos seguidores. La evolución de los últimos meses es muy positiva.

- Con respecto a **Facebook**, hemos aumentado en el número de seguidores y fans de la página. Actualmente tenemos 3.489 me gusta y 3.511 seguidores, 84 más que al principio del año.



Facebook es una red social que, a pesar de estar perdiendo notoriedad entre los más jóvenes, nos funciona bien. Nuestros usuarios son fieles a nuestro contenido e interactúan bastante. En la siguiente gráfica podemos observar la evolución de los datos en la última semana del año.



Otras acciones de marketing y publicidad:

- Rediseño de material corporativo.
- Participación en el Especial de Odontología de iSanidad.
- Lanzamiento de nuevos servicios: Escuela de Espalda para adolescentes y servicio de Orientación Profesional para estudiantes de los últimos cursos o recién graduados en psicología.
- Buzoneo por la ciudad de Alcorcón (17 de febrero 2021). Distribución de 10.000 folletos de la Clínica.

3.6. Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Durante este periodo se han llevado a cabo diversas acciones de RSC:

- Celebración de la segunda edición del concurso de dibujo infantil y organización del acto de entrega de premios a los ganadores (20 de diciembre 2021).
- Celebración de la primera edición del concurso de decoración navideña y organización del acto de entrega de premio a los ganadores (20 de diciembre 2021).
- Celebración de la II Semana Solidaria de la Clínica Universitaria en marzo de 2021, centrada en la recogida de alimentos no perecederos. Se organizó en colaboración con el Ayuntamiento de Alcorcón y se recogieron más de 400 kg de alimentos donados a organizaciones benéficas de Alcorcón.
- Celebración de la III Semana Solidaria de la Clínica Universitaria en diciembre de 2021, centrada en la recogida de alimentos no perecederos. Se organizó en colaboración con el Ayuntamiento de Alcorcón y se recogieron más de 200 kg de alimentos donados a organizaciones benéficas de Alcorcón.
- Celebración de la II Edición de recogida de juguetes en colaboración con Cruz Roja Alcorcón (diciembre)
- Recogida de juguetes para Caritas con el párroco de la Universidad (de carácter interno a trabajadores)

3.7. Área de Calidad Asistencial

3.7.1. Cronograma de actividades

Desde el Área de Calidad Asistencial de la FCU-URJC, tal y como describe el cronograma durante el año 2021 se han realizado las siguientes actividades con el fin de implantar la Norma UNE- EN ISO 9001:2015


CRONOGRAMA PARA IMPLANTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA FCU-URJC		AÑO 2021										AÑO 2022			
FASES	ACTIVIDADES	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D	E	F	M	A
FASE I: DIAGNÓSTICO Y PREPARATORIA	DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN														
	SESIONES FORMATIVAS Y SENSIBILIZACIÓN														
FASE II: DESARROLLO DEL	DEFINICIÓN POLÍTICA DE CALIDAD														
	PROCESOS Y OPERACIÓN														
	ANÁLISIS DEL CONTEXTO														
	PARTES INTERESADAS														
	OBJETIVOS DE CALIDAD														
	EQUIPAMIENTO														
FASE III : FASE DOCUMENTAL	ESTABLECIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS														
FASE IV: TOMA DE CONCIENCIA Y COMUNICACIÓN	INSTAURAR FILOSOFÍA NORMA ISO														
FASE V: IMPLANTACIÓN	PUESTA EN PRÁCTICA FASES ANTERIORES														
FASE VI: AUDITORIA INTERNA/EXTERNA	ANÁLISIS DE LA CONFORMIDAD DEL SISTEMA														

FASE I: DIAGNÓSTICO Y PREPARATORIA

- Análisis y diagnóstico de la situación de la FCURJC en base a la Norma. (Historia, sector y características de la organización)
- Búsqueda de apoyos externos:
 - o Formación “Sistemas de Gestión de Calidad. Norma UNE EN ISO 9001:2015”
Docente: Ester Moreno Maté
 - o Tres sesiones formativas participando todo el personal de la CURJC (22/23/28 abril 2021)
Docente: Kiradria Consultores SL
- Comunicación al personal de la nueva forma de trabajar basada en la Norma.
- Reuniones de trabajo con responsables y coordinadores
- Análisis de la estructura documental
- Estudio de la normativa específica

FASE II: Desarrollo del sistema de calidad

- Definición de la Política de Calidad




POLÍTICA DE CALIDAD

Desde la CLÍNICA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS, en nuestra actividad de servicios asistenciales en Odontología, Psicología, Fisioterapia y Terapia Ocupacional, mantenemos el compromiso de orientar todos nuestros esfuerzos para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, siendo la Calidad de nuestros servicios la máxima prioridad, con el fin de obtener una mejora continua en nuestra organización. Para ello, hemos implantado y mantenemos un sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001 y que adopta los siguientes compromisos de calidad:

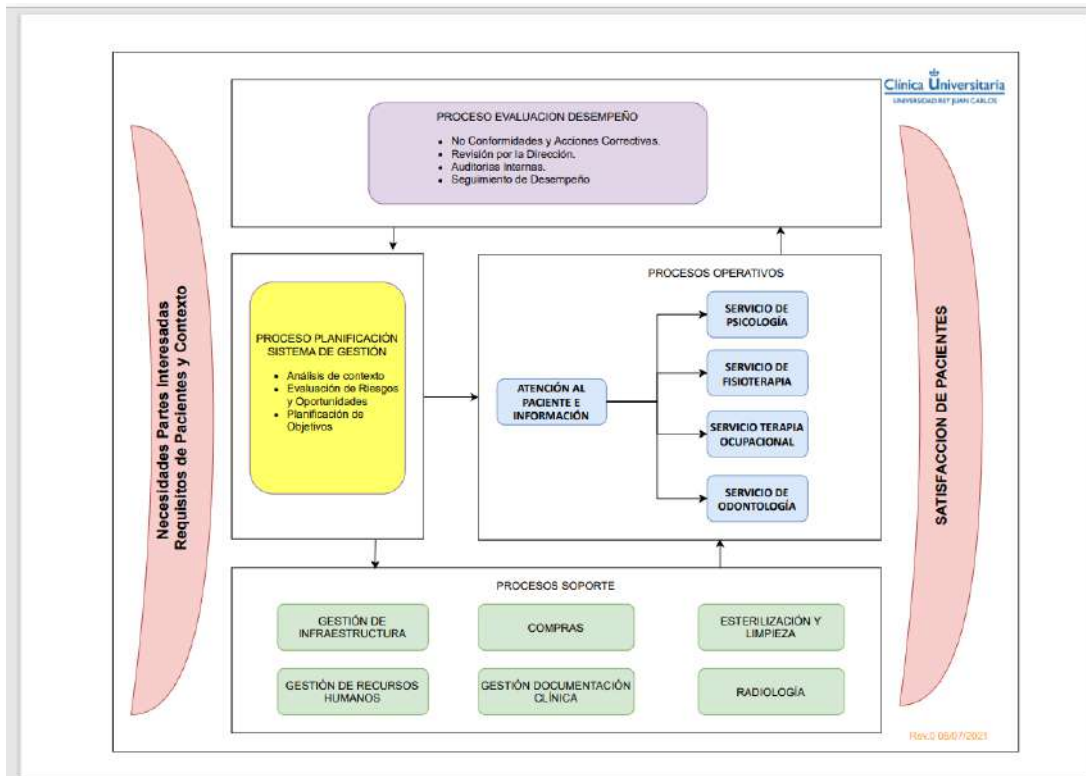
- **Mantener eficazmente un Sistema de Gestión de la Calidad y promover su mejora continua.**
- **Ser una Clínica Universitaria líder, centrada en las personas, de referencia nacional e internacional, donde se formen los mejores profesionales de Ciencias de la Salud**
- **Realizar una excelente gestión de nuestros servicios sanitarios asistenciales cumpliendo con todos los requisitos para contribuir a la mejora de la salud de los ciudadanos y de la sociedad.**
- **Llevar a cabo nuestros servicios respetando en todo momento la dignidad, intimidad y confidencialidad de nuestros usuarios, al más alto nivel humano, profesional, y científico.**
- **Incorporar avances tecnológicos, promover la innovación y la docencia, así como la ampliación de la cartera de servicios de forma paulatina y constante.**

Estos principios son asumidos por La Dirección, quien dispone los medios necesarios y dota a sus empleados de los recursos suficientes para su cumplimiento, plasmándolos y poniéndolos en público conocimiento a través de la presente Política de Calidad.

Madrid a 30 de julio de 2021



Dirección
Rev. 0

- Identificación de los procesos incluidos en el alcance de la implantación:



- Descripción documental de la sistemática que se sigue para el desarrollo de los procesos.
- Determinación de criterios y métodos aplicables (seguimiento, mediciones, indicadores) para el control de procesos y responsables.
- Determinación de riesgos y oportunidades asociados a los procesos para planificar acciones.
- Contexto: Análisis de las cuestiones internas y externas pertinentes y, en base a ellas, determinación de los riesgos y oportunidades para planificar acciones.
- Determinación de las partes interesadas, necesidades y expectativas y en base a ellas, definir riesgos y oportunidades, así como sus requisitos para planificar acciones.
- Definición de objetivos de calidad y comunicación al personal de la organización:

 LISTADO DE OBJETIVOS VIGENTES Rev.0	
OBJETIVO	
Incrementar la participación de los profesionales en la mejora de calidad.	
Fecha de aprobación: septiembre 2021	Plazo de cumplimiento: Julio 2022
OBJETIVO	
Aumento de la calidad percibida por nuestros usuarios	
Fecha de aprobación: septiembre 2021	Plazo de cumplimiento: Julio 2022

- Buzón del empleado (noviembre 2021)
- Nuevo diseño y realización de encuestas de satisfacción a los pacientes (desde julio 2021).
- Equipamiento. Se procede a realizar:
 - Inventario de equipos (por departamento)
 - Calibración y verificación

FASE III: Fase documental

Se comienzan a definir y establecer los distintos procedimientos: detallando de manera minuciosa y documentada cómo realizar los diferentes procesos, qué alcance tienen y quiénes son los responsables de cada una de las actividades señaladas.

A partir de enero de 2022 se complementarán las fases IV (Toma de conciencia y comunicación), fase V (Implantación) y fase VI (Auditoría interna/externa)

3.7.2. Licitación

En diciembre de 2021 se convoca licitación para servicio de auditoría de certificación, a una empresa acreditada, para la implantación y el seguimiento de un sistema de gestión de calidad integrado en la Fundación de la Clínica Universitaria de la Universidad Rey Juan Carlos de acuerdo a las normas internacionales UNE-EN-ISO 9001.

Dicha auditoría de certificación se realizará previsiblemente a finales del primer trimestre del año 2022.

4. Servicios Clínicos

4.1 Atención al paciente

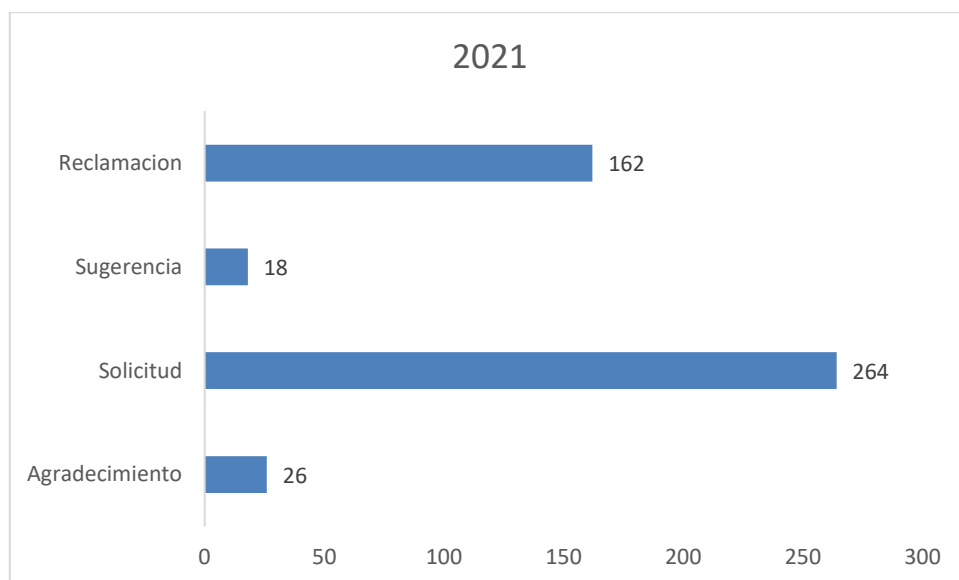
Departamento con el objetivo de prestar servicio a los usuarios y gestionar la citación y cualquier trámite administrativo que vaya dirigido a mejorar la experiencia y percepción de nuestros pacientes en la Clínica Universitaria.

4.1.1. Evolución de sugerencias, solicitudes, reclamaciones y agradecimientos

Tras un año de la puesta en marcha del Manual de Gestión de Reclamaciones, se realiza un plan de actuación sobre las reclamaciones y solicitudes recibidas, integrando a este manual procedimiento de la Mediación de posibles conflictos con los usuarios, su objetivo principal es el arbitraje entre el paciente reclamante y la Dirección Clínica de la Clínica Universitaria, siendo la responsable de Atención al paciente el mediador de la misma o en su defecto personal del servicio de Atención al Paciente.

Tras la puesta en marcha de este sistema se han realizado 23 mediaciones.

Durante el año 2021, hemos recibido 493 sugerencias, solicitudes, reclamaciones y agradecimientos. La siguiente gráfica corresponde a las reclamaciones, sugerencias, solicitudes y agradecimientos registrados en el año 2021.

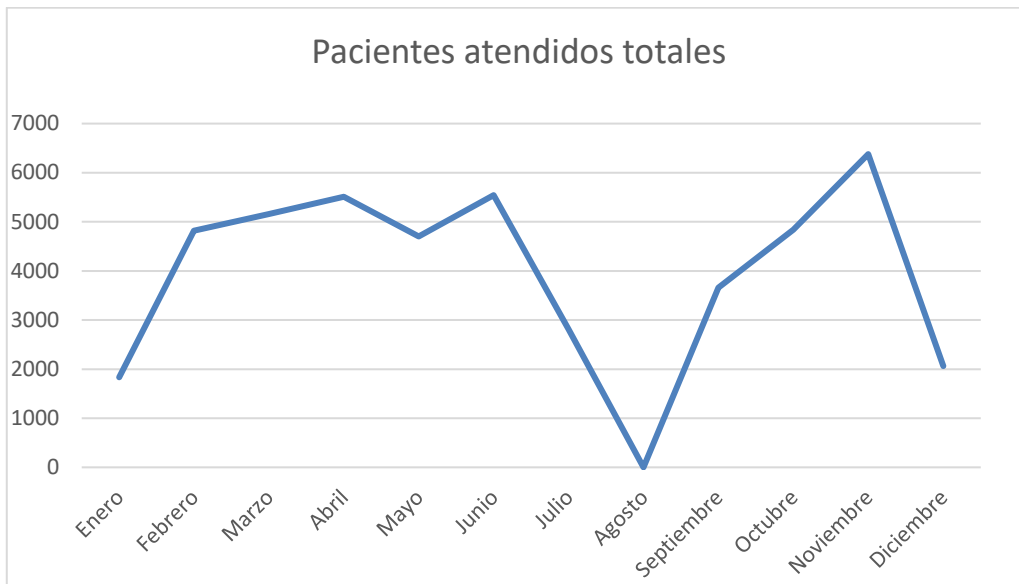


El aumento de reclamaciones se debe a procedimientos administrativos que es más de un 50%, ya que por calidad todo proceso que requiera una intervención o mediación deberá tener un registro físico y una respuesta registrada, produciendo un efecto debido a la formalidad que necesitamos para establecer registros que nos permitan contabilizar y detectar posibles áreas de actuación.

El grueso de las solicitudes son peticiones de informes, historias clínicas, pruebas radiológicas, etc.

4.1.2. Pacientes atendidos

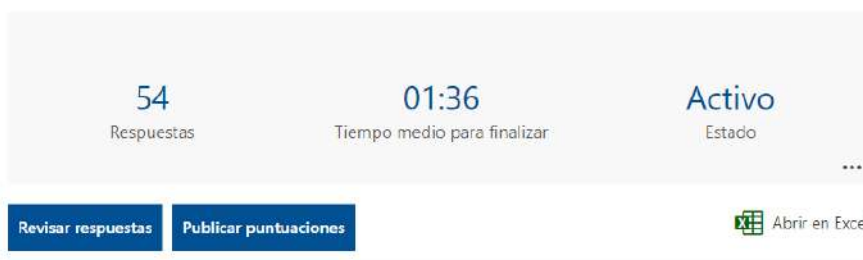
El gráfico corresponde a los pacientes atendidos desde enero de 2021 al 14 de diciembre de 2021 en todos los servicios clínicos. En él se puede observar una estabilización a pesar de las restricciones de movilidad.



4.1.3. Encuestas de satisfacción:

En el mes de julio se empiezan a realizar las encuestas de satisfacción, se han recibido 54 respuestas obteniendo los siguientes resultados.

Encuesta de Satisfacción del Paciente

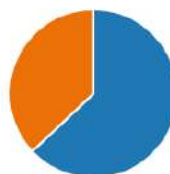


1. Indique su género

[Más detalles](#)

[Insights](#)

Mujer	34
Hombre	20
Prefiero no contestar	0



2. Introduzca su rango de edad

[Más detalles](#)

● 18-35	16
● 36-50	20
● Más de 50	18



3. ¿Cómo se ha sentido con el trato de nuestros profesionales?

[Más detalles](#)

Insights

54

Respuestas



Clasificación media 3.28

4. Valore la puntualidad de su cita

[Más detalles](#)

Insights

54

Respuestas



Clasificación media 2.44

5. Valora la amabilidad del personal de la clínica

[Más detalles](#)

Insights

54

Respuestas



Clasificación media 3.19

6. ¿Con qué probabilidad recomendaría la Clínica Universitaria Rey Juan Carlos?

[Más detalles](#)

Insights

54

Respuestas



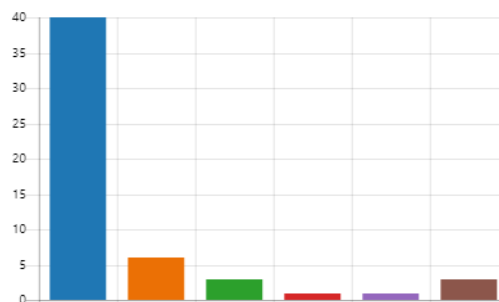
Clasificación media 2.91

7. ¿Qué servicio ha visitado en la clínica?

[Más detalles](#)

Insights

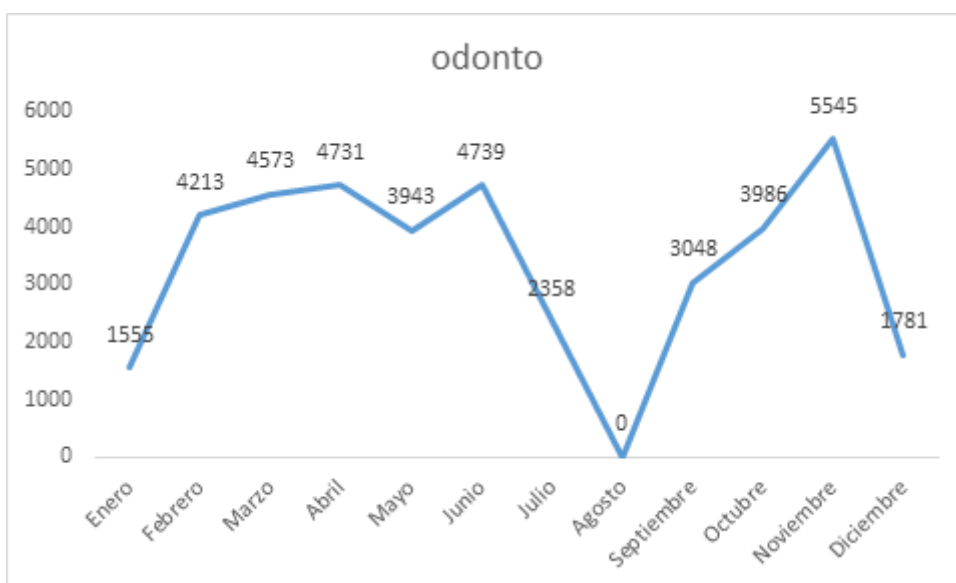
● Odontología	40
● Fisioterapia	6
● Psicología	3
● Terapia Ocupacional	1
● Terapia Multidisciplinar	1
● Otros	3



4.2 Área de Odontología

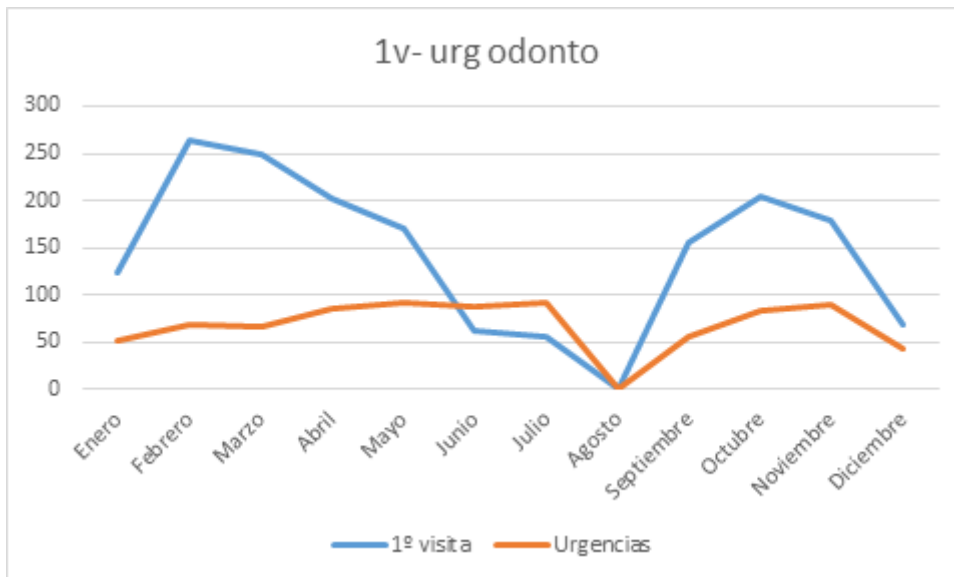
Evolución de la actividad

Durante el año 2021 se ha atendido a más de 40.472 consultas de odontología, de las cuales se observa que los meses donde menos asistencia se hace son los meses de julio y diciembre, atendiendo a la mitad de la media de consultas durante el resto de meses que es de 4.500, asociado a las vísperas de vacaciones, y en enero, asociado a la cuesta del mes tras las fiestas navideñas. Se observa un pico máximo de asistencia en el mes de noviembre.



Se observa que los meses donde menos asistencia se hacen son los meses de julio y diciembre, atendiendo a la mitad de la media de pacientes vistos durante el resto de meses que es de 4.500 pacientes, asociado a las vísperas de vacaciones, y en enero, asociado a la cuesta del mes tras las fiestas navideñas. Se observa un pico máximo de asistencia en el mes de noviembre.

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



Se observa como después de los principales periodos vacacionales (verano y navidades), se va consiguiendo un aumento exponencial de la asistencia de primeras visitas obteniendo sus picos máximos en los meses de febrero y octubre, para luego ir disminuyendo gradualmente hasta el siguiente periodo vacacional.

El número de urgencias ronda entre los 50 y 100 pacientes mensuales.

Medidas adoptadas por la pandemia de la Covid-19.

De cara a la vuelta a la nueva normalidad:

- Continuamos con protocolos de triaje para la detección de posibles casos en la admisión de pacientes.
- Priorización de los tratamientos pendientes.
- Desarrollo de protocolos de seguridad para odontólogos, alumnos de grado y postgrado, auxiliares y radiodiagnóstico donde se incluyen:
 - Medidas higiénicas: gel hidroalcohólico en todas las entradas y pasillos, alfombras desinfectantes en las entradas a las diferentes clínicas.
 - Aforos para controlar la distancia social en laboratorios tecnológicos, aulas y salas de reuniones.
 - Medidas de seguridad, con abastecimiento de material y equipos de protección individual, tales como Epis y mascarillas FFP2 (para alumnos, profesores y personal clínico, en las clínicas) y mascarillas quirúrgicas (para alumnos y profesores en laboratorios tecnológicos).

- Creación de un protocolo de gestión de pedidos a través del almacén.

4.2.1 Servicio de Radiología

En el servicio de Radiología se han registrado un total de 31.088 pruebas de radiodiagnóstico:

- 20.864 radiografías periapicales digitales
- 5.250 radiografías periapicales analógicas durante las prácticas en los laboratorios tecnológicos
- 1.063 CBCTs
- 3.911 radiografías panorámicas

4.2.2 Servicio de Auxiliares de Clínica

Durante la evolución de la pandemia, el servicio de Auxiliares de Clínica sigue con las estrictas medidas de seguridad e higiene que se aplican durante los tratamientos. El servicio de esterilización sigue con su alta actividad debido al protocolo COVID, aun implantado.

Todas las actuaciones se realizan según el Protocolo de Actuación del personal auxiliar dentro del Área Clínica, en permanente revisión y actualización, según evoluciona el virus.

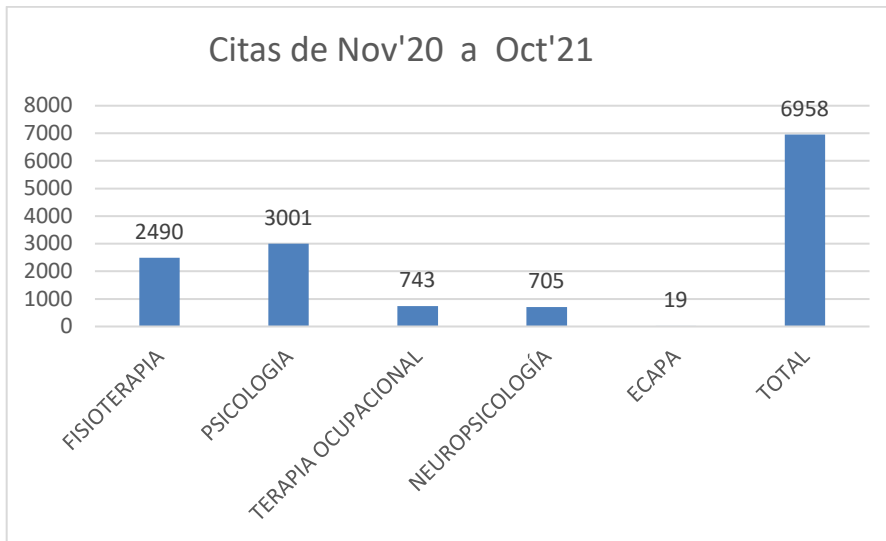
4.3 Área de Psicología y Terapias Multidisciplinares

Durante el 2021 el área de Psicología y Terapias multidisciplinares ha atendido a 695 pacientes. De forma general, en toda el área se ha venido desarrollando:

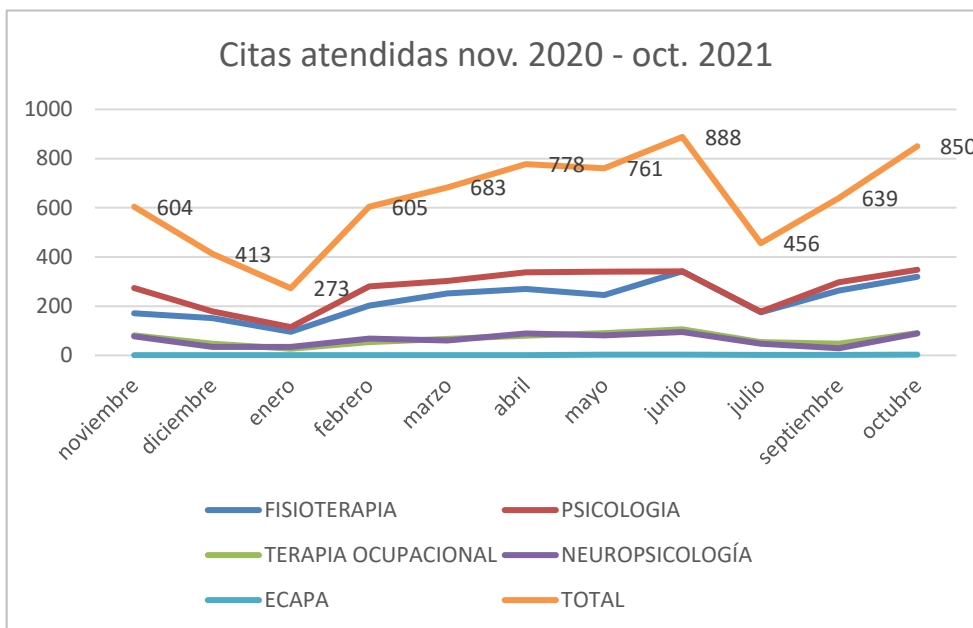
- Mantenimiento de los protocolos de seguridad para el tratamiento de pacientes de manera presencial.
- Realización de un inventario de material y recursos.
- Se han programado mayor número de reuniones de equipo, con el fin de facilitar la información y crear espacios de intercambios de información.
- Detección de áreas de mejora, con el objetivo de aumentar la eficiencia de los recursos disponibles.

Evolución de la actividad

- Durante el periodo de noviembre de 2020 a octubre de 2021, las **citas** totales realizadas han sido **6.958**. Desglosado por servicios, tenemos:



- Atendiendo a la evolución de la actividad asistencial de cada servicio, encontramos durante el período de noviembre de 2020 a octubre de 2021 los siguientes datos:



- El mes de enero, afectado por el cierre de las instalaciones durante la nevada “Filomena” queda la actividad asistencial disminuida, recuperándose en meses posteriores.

4.3.1 Servicio de Psicología

Durante el 2021 la actividad asistencial ha sido eminentemente presencial, facilitando las consultas en ocasiones por videollamada, sobre todo en situaciones de obligado aislamiento de los pacientes, al guardar cuarentenas.

Dentro de las acciones que se han desarrollado este año, destacamos:

- Colaboración con el AMPA del C. P. E. E. SEVERO OCHOA, participando en el desarrollo de una charla educativa para profesorado y padres.
- Participación en la XIV Feria de la Salud organizada por el Ayuntamiento de Fuenlabrada.
- En junio se inició el Programa Interno para Trabajadores/as (P.I.T) lanzado por la FCU-URJC.
- Dentro de él, Psicología presentó El Programa de Crecimiento Personal, consistente en 15 reuniones gratuitas en formato individual. El objetivo del programa fue el fomento del desarrollo de habilidades, herramientas y estrategias adaptativas, en el trabajador/a para la resolución de problemas y del afrontamiento del estrés. Este programa tuvo una gran acogida, agotándose tempranamente las plazas.
- Habilitación y equipamiento de dos nuevos despachos el 1107 y el 1109 en la primera planta, debido a la decisión de la dirección de no compartir despachos entre profesionales.
- Reorganización de la 1ª planta más acorde a la nueva funcionalidad.
- Creación de tarifas dirigidas a los alumnos y ex alumnos de la Universidad Rey Juan Carlos, para los servicios de:
 - Orientación profesional.
 - Supervisión de casos clínicos.
- Implantación de protocolos para la petición de compras de papelería.
- Implantación de un sistema de reserva de las cámaras webs, dada la novedad con esta modalidad de tratamiento en remoto.

Prácticas externas de los alumnos URJC

- Se ha mantenido la colaboración en la formación práctica en formato mixto/presencial de alumnos del Grado de Psicología y del Master Universitario en Psicología General Sanitaria. Aumentando y facilitando los encuentros por videollamadas, por contexto COVID.
- Se ha implementado los carnés identificativos de los alumnos de prácticas para su acceso a las instalaciones de la Clínica, en el área de Psicología y Terapias Multidisciplinares.
- Se ha aumentado la cuota de alumnos de prácticas del 4º curso del Grado de Psicología, siendo en el último trimestre del año de 10 alumnos.

4.3.2 Servicio de Fisioterapia

Durante este periodo se ha llevado a cabo:

- Habilitación de una consulta-despacho como nueva ubicación para la responsable de Fisioterapia, más acorde a las necesidades del puesto y de los tratamientos.
- Mantenimiento de los distintos tratamientos de Pilates e Hipopresivos, con opciones de diferente asistencia semanal, ajustada a la demanda de los pacientes.
- Oferta de nuevo servicio: Escuela de Espalda para jóvenes de entre 12 y 18 años que deseen adquirir hábitos saludables y mejorar la postura para prevenir lesiones.
- En junio dentro del Programa Interno para Trabajadores/as, fisioterapia ofreció una sesión gratuita. Se registró una demanda de 37 citas.
- Inicio de programación de reuniones para sesiones clínicas.
- Digitalización de consentimientos en técnicas invasivas.
- Actualización de tarifas.

4.3.3 Servicio de Terapia Ocupacional

- Se ha obtenido por parte de la Universidad Rey Juan Carlos el informe técnico de autorización para el proyecto de instalación de una sala de Integración Sensorial en la sala 1100. La adaptación de la sala se iniciará en enero de 2021.
- Mediación para la firma del convenio de colaboración con el Colegio Público de Educación Especial Severo Ochoa, en condiciones económicas especiales, para alumnos como para familiares de primer grado.

4.4 Servicio de Neurorrehabilitación

Desde este servicio, encargado de programar tratamientos en conjugación con: neuropsicología, fisioterapia, enfermería, terapia ocupacional y psicología, destacamos:

- Ha realizado programas de intervención multidisciplinar a más de 51 pacientes.
- Se han realizado un total de 36 informes (29 para diagnóstico de TEAF, 5 infantiles y 3 adultos).
- Durante el año 2021, el servicio de neurorrehabilitación se está convirtiendo en un servicio de referencia a nivel nacional, realizando diagnósticos TEAF a pacientes de distintas comunidades autónomas; Comunidad de Madrid, Andalucía, Extremadura y Castilla La Mancha.

- En la detección de mejoras para una mayor eficiencia, ha desarrollado una organización interna basada en equipos terapéuticos.
- Actualización de tarifas.
- Colaboración docente con la Escuela Madrileña de Salud Pública: el equipo de Neuropsicología llevó a cabo el aula virtual sobre las características neuropsicológicas de los niños y niñas con trastorno del espectro alcohólico fetal (TEAF). (<https://www.comunidad.madrid/actividades/2021/aula-virtual-caracteristicas-psicologicas-ninos-ninas-trastorno-espectro-alcoholico-fetal-teaf-perfil-neuropsicologico>)

4.4.1 Terapias Multidisciplinares

Destacamos:

- Creación de nuevas tarifas.
- Inicio de la colaboración con la Fundación Menudos Corazones, a través del programa de Atención Temprana, en condiciones ventajosas, dirigido a menores de 6 años con cardiopatías congénitas.
- Firma de convenio con la asociación más grande de España de afectados por COVID, la Asociación de COVID Persistente, en condiciones económicas especiales, tanto para afectados como para familiares.